ShopTalk

GUIDE D'ÉTUDE

Contenu

Quoi de neuf ? 2

Pour les pneus, il faut établir un Cercle de confiance 6

Les codes QR : un nouvel outil de marketing précieux. 11

Meilleures pratiques pour le service après-vente : *Deuxième partie* 13

Revenir aux éléments de base avec les diagnostics 17

Questionnaire rapide sur l'entretien 20

Votre attention, s'il vous plaît : Détails sur les composants de Boom! Audio™ 21

Les clients qui s'attardent le plus sont ceux qui vous apportent le plus de ventes 29

Meilleures pratiques de commerce : *Faction réaction* 34

Questionnaire rapide sur les pièces et accessoires. 35

« Jay Chou, acteur dans le rôle de Kato dans « Le frelon vert » (The Green Hornet™) sur la V-Rod Muscle® spécifiquement conçue pour le film.

ShopTalk souhaite connaître vos commentaires

Qu'est-ce qui vous intéresse ? Faites-nous le savoir et votre sujet pourra être publié dans ShopTalk. Envoyez vos demandes à Chris Tribbey, Directeur – Marketing du service après-vente, et force de vente au détail, à chris.tribbey@harley-davidson.com.

2e trimestre 2011

Veuillez téléphoner au centre ShopTalk Program Headquarters, au 800-842-0347 pour toute question relative à ShopTalk ou aux questionnaires rapides. Veuillez NE PAS téléphoner à HDU.

HARLEY-DAVIDSON

» QUOI DE NEUF ?

« Nous avons pris un avantage de H.O.G. extrêmement populaire et nous l'avons rendu encore meilleur. Le programme propose maintenant des réservations en ligne et une large gamme de motos. »

– Steve Piehl, Directeur du service Expérience clients

Alors que débute la saison moto 2011, la Motor Company vous apporte des nouvelles locales et celles de plus loin. Parmi les sujets de ce trimestre, nous avons l'expansion du programme Fly & Ride, la nouvelle campagne publicitaire nationale H-D « *Harley à Hollywood* », les nouveaux modèles de service après-vente conçus pour améliorer l'efficacité du service après-vente, un rapport du début de la saison des courses 2011 et plus. Il y a beaucoup de choses à apprendre, alors restez avec nous !

LE PROGRAMME FLY & RIDE PREND SON ENVOL

Le programme Fly & Ride du club des propriétaires Harley (Harley Owners Group®, H.O.G.®), qui permet à ses membres de prendre l'avion jusqu'à une certaine destination puis de louer une moto Harley-Davidson®, est récemment passé de 37 destinations à plus de 300, réparties dans le monde entier, en intégrant ce programme au programme « Authorized Rentals » (Locations autorisées) de la Motor Company. À ce jour, près d'un quart des 1 300 concessionnaires de la compagnie sont membres de ce programme. « Nous avons pris un avantage de H.O.G. extrêmement populaire et nous l'avons rendu encore meilleur », affirme Steve Piehl, Directeur de l'expérience client. « Le programme propose maintenant des réservations en ligne et une large gamme de motos. » À l'origine créé pour les membres du club H.O.G., le programme Fly & Ride fait maintenant partie du programme Authorized Rentals (Locations autorisées) de HD, mais il offre des avantages supplémentaires via les concessionnaires membres du programme Authorized Rentals.

Bien que le programme Authorized Rentals soit souvent offert à des destinations touristiques, tous les concessionnaires peuvent bénéficier de celui-ci. Par exemple, Kutter Harley-Davidson à Janesville, dans le Wisconsin, dont le parc de véhicules de location est le plus actif du pays, fait entre 2 000 et 2 500 journées de location par an. « La saison de location pour Kutter H-D va du 1er avril au 31 octobre. En dépit de notre saison plus courte, nos chiffres sont en compétition avec des concessionnaires situés dans des destinations touristiques majeures dans les états du sud et sud-ouest des États-Unis, » affirme Lloyd Wellen, Directeur des locations de Kutter H-D. « Nous gardons un parc de 30 à 35 motos, ce qui laisse de la marge pour que les motocyclistes trouvent la moto qu'ils veulent. » M. Wellen note également que le concessionnaire fait un chiffre d'affaires considérable avec les visiteurs venus d'Europe se trouvant dans la région pour raisons professionnelles qui en profitent pour prendre des vacances à moto. Rockford, dans l'Illinois et Madison, dans le Wisconsin, ont un certain nombre d'entreprises appartenant à des Européens, qui font venir de la main-

d'œuvre temporaire pour plusieurs mois. Et voilà , c'est ce qu'on appelle des multi-tâches bien rentabilisées !

RATIONALISATION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN

Ce qui suit présente plusieurs nouvelles additions à la section Entretien du programme Dealer Marketing Engine (DME), spécifiquement conçu pour aider le personnel d'entretien dans ses tâches de routine.

- Rapport d'inspection multi-points Conçu pour être utilisé lors de la maintenance, ce formulaire offre aux techniciens un endroit pour consigner leurs observations sur l'état de chacune des motos qui passe entre leurs mains. Il crée un degré de responsabilisation supplémentaire, parce que le technicien qui effectue l'entretien doit signer le rapport. En outre, le rapport sert de base pour discuter des futurs besoins d'entretien avec les clients.
- Modèles de tâches d'entretien : Ces modèles simples vous permettent de faire la promotion de vos tarifs, y compris des coûts d'installation sur des pièces de moteurs et accessoires d'origine (P&A). Déterminez votre tarif global (P&A et main-d'œuvre) lorsque vous personnalisez l'annonce publicitaire. Ensuite, faites la promotion de ces tâches sur votre site Web, via des listes de diffusion par courriel et sur des prospectus ou des panneaux mis en évidence dans la concession tout en étant confiant que vos offres respectent la politique de tarifs minimums de P&A et de la gamme de vêtements MotorClothes®.
- Modèle de facture du service clientèle : Ce nouveau modèle vous permet de personnaliser vos factures de service après-vente. Il vous permet d'accéder rapidement et aisément à des outils déroulants pour créer votre offre personnalisée sur toutes les factures de service après-vente TALON®. Imprimez tout simplement votre nouvel en-tête de service à partir de votre ordinateur et placez-le dans le plateau de votre imprimante ou dans son alimentation feuille-à-feuille et vous êtes prêt.
- Optimisation de la vente de printemps : Le printemps est une saison critique pour l'entretien des motos. Ces supports vous aideront à promouvoir cette activité en rappelant aux clients de mettre au calendrier leurs rendez-vous de maintenance de printemps dès aujourd'hui !

SPRECHEN SIE DEUTSCH ?

Nous avons le plaisir d'annoncer que le Guide de formation *ShopTalk Study Guide* et que le bulletin d'information sur les pièces et accessoires destiné aux employés *ShopTalk Service and Parts and Accessories* sont traduits en français, en allemand, en espagnol, en italien et en japonais pour être distribués dans les concessions du Canada, d'Europe de l'ouest et du Japon. Nous projetons une expansion dans d'autres régions du monde dans un futur proche. Au fur et à mesure que les publications se mondialiseront, ShopTalk incorporera des actualités de l'étranger susceptibles d'être utiles aussi aux concessionnaires américains. Si vous vous demandez comment cela sera possible, relisez la section Fly & Ride de cet article pour comprendre comment Kutter Harley-Davidson de Janesville, dans le Wisconsin au cœur même du centre-ouest, accueille des clients internationaux.

ShopTalk incorporera des actualités de l'étranger susceptibles d'être utiles aussi aux concessionnaires américains.

SERVICE EXPRESS LANE™ ET SERVICE MEDIA CENTER DANS LE MONDE

Ces derniers mois, Express Lane Service et le Service Media Center ont été introduits auprès des concessionnaires d'Europe occidentale, du Canada et d'Australie. Express Lane Service est désormais disponible dans les régions suivantes :

- Harley-Davidson Bonn, Bonn, Allemagne
- Harley-Davidson Monza, Milan, Italie
- Trev Deeley Motorcycles, Vancouver, Canada
- Steve Drane Harley-Davidson, Victoria, Canada

« C'est passionnant de voir ces programmes qui, partant des États-Unis, s'étendent dans le monde entier. »

– Chris Tribbey, Directeur – Marketing du service après-vente et force de vente au détail

- Le Service Media Center est désormais disponible dans les régions suivantes :
- West Coast H-D, Glasgow, Écosse
- Espacio H-D BCN, Barcelone, Espagne
- Dutch Hills H-D, Kerkrade, Pays-Bas
- H-D Ringwood, Ringwood, Victoria, Australie
- Mount Isa H-D, Mount Isa, Queensland, Australie
- H-D Dandenong, Dandenong, Victoria, Australie
- Fraser H-D, Concord, Nouvelle Galles du Sud, Australie
- H-D Adélaïde, Adélaïde, Australie méridionale
- Capital H-D, Orange, Nouvelle Galles du Sud, Australie

« C'est passionnant de voir ces programmes qui, partant des États-Unis, s'étendent dans le monde entier, » indique Chris Tribbey, Directeur – Marketing du service après-vente et force de vente au détail. « Ils démontrent qu'une vraiment bonne idée a un attrait universel et transcende les frontières géographiques et culturelles. Dans ce cas, ce qui est bon pour les services après-vente aux États-Unis prouve être aussi très profitable aux concessionnaires européens. »

LE « LEGEND ON TOUR » (LA LÉGENDE ITINÉRANTE) EN ITALIE

La grande nouvelle qui nous parvient d'Italie ce printemps est le départ de la septième édition de l'événement annuel « Legend on Tour » de Harley-Davidson. Cet événement amène le monde Harley-Davidson dans différentes villes d'Italie et comprend une présentation de modèles actuels de motos, la possibilité de tester diverses motos sur route, et l'opportunité pour le public de faire ses achats dans une boutique de vêtements et autres marchandises Harley-Davidson®. Chaque ville-étape propose son propre programme, mais les démonstrations de motos restent l'attraction principale à chaque étape. À différents moments sur le circuit, le « Legend on Tour » se joint à d'autres festivités de motos comme il l'a fait l'an dernier à Rome pour Motodays. Pour en savoir plus sur les dates et sites des événements, merci de consulter le calendrier du site à l'adresse : *www.harley-davidson.it.*

HARLEY À HOLLYWOOD

L'équipe Harley-Davidson Entertainment et H-D Styling ont collaboré avec des producteurs cinématographiques et avec le directeur du film Columbia Pictures « Le frelon vert » (The Green Hornet™) pour créer le V-Rod Muscle® Custom enfourché par le super sidekick de Hornet, Kato, dans le tout dernier film. Les photos présentées ici et sur la couverture montrent le produit fini.

H-D1™ BIKE BUILDER

Live sur *www.h-d.com*, le nouvel outil de construction de moto H-D1 Bike Builder prend en charge la personnalisation des motos en usine et les modules P&A installés chez le concessionnaire pour le XL 1200C Sportster® 1200 Custom. De plus, un nouveau site Web pour la ligne de motos Dark Custom™, *www.darkcustom.com*, qui met en vedette le tout dernier modèle Blackline™, créé un sentiment de renouveau qui se focalise sur les motos Dark Custom, lesquelles ont un look remis au goût du jour et une nouvelle image.

A VOS MARQUES, PRÊT, PARTEZ !

La saison de course 2011 a débuté avec le retour de Harley-Davidson sur le circuit de course international de Daytona les 10 et 11 mars. L'une des stars légendaires du circuit, Scott « M. Daytona » Russell, gagnant record de cinq courses consécutives Daytona 200, était aux commandes d'une moto sponsorisée par H.O.G.® XR1200™ dans sa première course moto AMA Pro sur circuit depuis qu'il s'était retiré de la série en 2002. En plus de Russell, la catégorie Vance & Hines XR1200 a mis en vedette un grand nombre de motocyclistes aux talents et expériences variés, depuis les stars de toujours comme :

- Steve Rapp (Parts Unlimited), gagnant du Daytona 200 en 2007
- Joe Kopp (Latus Racing), ancien champion national de l'AMA Flat Track
- Les dernières recrues comme Michael Beck (J&P Cycles®) et les frères Kyle Wyman (RMR/Bruce Rossmeyer's Daytona Racing) et Travis Wyman (Harv's Harley-Davidson)

Avec principalement des motos de base Harley-Davidson XR1200 préparées avec des équipements pour la piste fournis par le sponsor de la série Vance & Hines, la série a refait mugir les moteurs V-Twin de Harley-Davidson dans la course AMA Pro Road de Daytona pour la première fois depuis la fin du programme Superbike VR1000 en 2001. Rendez-vous sur le site *www.h-dnet.com* pour avoir les informations détaillées des courses pour toute la saison.

La série Vance & Hines XR1200 a refait mugir les moteurs V-Twin de Harley-Davidson dans la course AMA Pro Road de Daytona pour la première fois depuis la fin du programme Superbike VR1000 en 2001.

Pour les pneus, il faut établir un Cercle de confiance par Dave Koshollek

HARLEY-DAVIDSON

Commençons par les plus grandes nouvelles du Salon hiver des concessionnaires (WDM) qui a eu lieu en février dernier : Tous les modèles XL Sportster® 2011 neufs (sauf le XR1200™) seront équipés des pneus Michelin® à partir de janvier 2011. Avec ce changement, un catalogue de pièces 2011.5 Sportster a été édité au salon WDM; il liste les références des pneus qui ont changé et les ajustements spécifiques à chaque modèle pour les pneus Michelin et Dunlop.

En revenant sur son histoire, Harley-Davidson a décidé d'offrir des pneus Michelin en option sur certains modèles de Harley-Davidson®, en parallèle avec la marque Dunlop, ceci à partir de juillet 2007. Tout comme aujourd'hui, l'objectif était de satisfaire une plus large gamme de préférences des clients en termes de style de conduite, de sensation de conduite et de goût visuel. La « sensation » est un paramètre subjectif. Je suggère donc que les membres du personnel des concessions qui ont un permis moto essaient des motos équipées avec des pneus des deux marques de façon à pouvoir offrir des informations pratiques aux clients. En ce qui concerne l'usure, les clients peuvent s'attendre à ce que les pneus Michelin s'usent de manière identique aux pneus de la marque Dunlop s'ils sont utilisés dans des circonstances comparables. Si les deux marques ont été approuvées par Harley-Davidson pour leur modèle particulier, les clients ont le choix entre une paire de pneus Michelin ou une paire Dunlop. Si une seule des marques est approuvée, seuls les pneus de ladite marque peuvent être installés.

Pour l'approbation les pneus Michelin comme les pneus Dunlop doivent passer des tests de pneus complets spécifiques Harley-Davidson sur le véhicule. En fait, cela peut prendre jusqu'à 24 mois pour que Harley-Davidson approuve un nouveau pneu comme équipement sur les motos Harley-Davidson. Ces tests peuvent inclure des dizaines de milliers de kilomètres sur circuit et de nombreux tests en laboratoire pour tester leur résistance et leur durabilité. Pour en savoir plus sur les procédures de test des pneus Harley-Davidson, voir l'article de *ShopTalk Study Guide* du second trimestre 2009 « Where Rubber Meets the Road. » (Quand le caoutchouc rencontre la route). L'article du *ShopTalk Study Guide* du premier trimestre 2009 intitulé « Reading the Rubber: Deciphering the Codes on Tire Sidewalls » (Lire le caoutchouc : déchiffrer les codes sur les flancs des pneus) offre en outre des informations de base que tous les agents concessionnaires doivent connaître.

Il est important que les agents concessionnaires connaissent et comprennent les extrêmes des tests de pneus et sachent décoder les marquages des flancs des pneus; on n'insistera jamais assez sur l'importance que les travaux d'entretien effectués sur les roues et les pneus par votre concessionnaire sont essentiels pour

» Deux nouveaux pneus Michelin viennent de sortir

À noter : Il faut équiper la nouvelle Sportster XL1200C 2011 des pneus Michelin indiqués dans le catalogue des pièces 2011.5 de la Sportster.

Il s'agit de la série de pneus avant-arrière Michelin Scorcher™ 31 qui présente les caractéristiques suivantes :

- Diamètre de 16 pouces
- Construction de renfort de carcasse en diagonale
- Script exclusif à Harley-Davidson sur les flancs
- Durabilité, confort et manœuvrabilité exceptionnels

N° de pièce 55035-11
130/90B16

- Scorcher avant Blackwall.
  Adapté aux modèles XL1200C 2011, XL1200X 2010 (et plus récents) et FLSTC 1981 (et plus récents).

N° de pièce 40878-11
150/80B16

- Scorcher arrière Blackwall.
  Adapté aux modèles XL 2004 (et plus récents) et FLSTC 2006 (et plus récents).

DUNLOP · HARLEY-DAVIDSON
TIRE SERIES

MICHELIN

Dunlop et Michelin partagent une même histoire, dans le sens où ils ont commencé à fabriquer des pneus vers la fin des années 1800 pour l'industrie automobile qui était alors en plein boom. Aujourd'hui, les deux marques sont connues internationalement et fabriquent des pneus pour une large gamme d'usages, des motos et voitures aux avions et aux gros véhicules industriels.

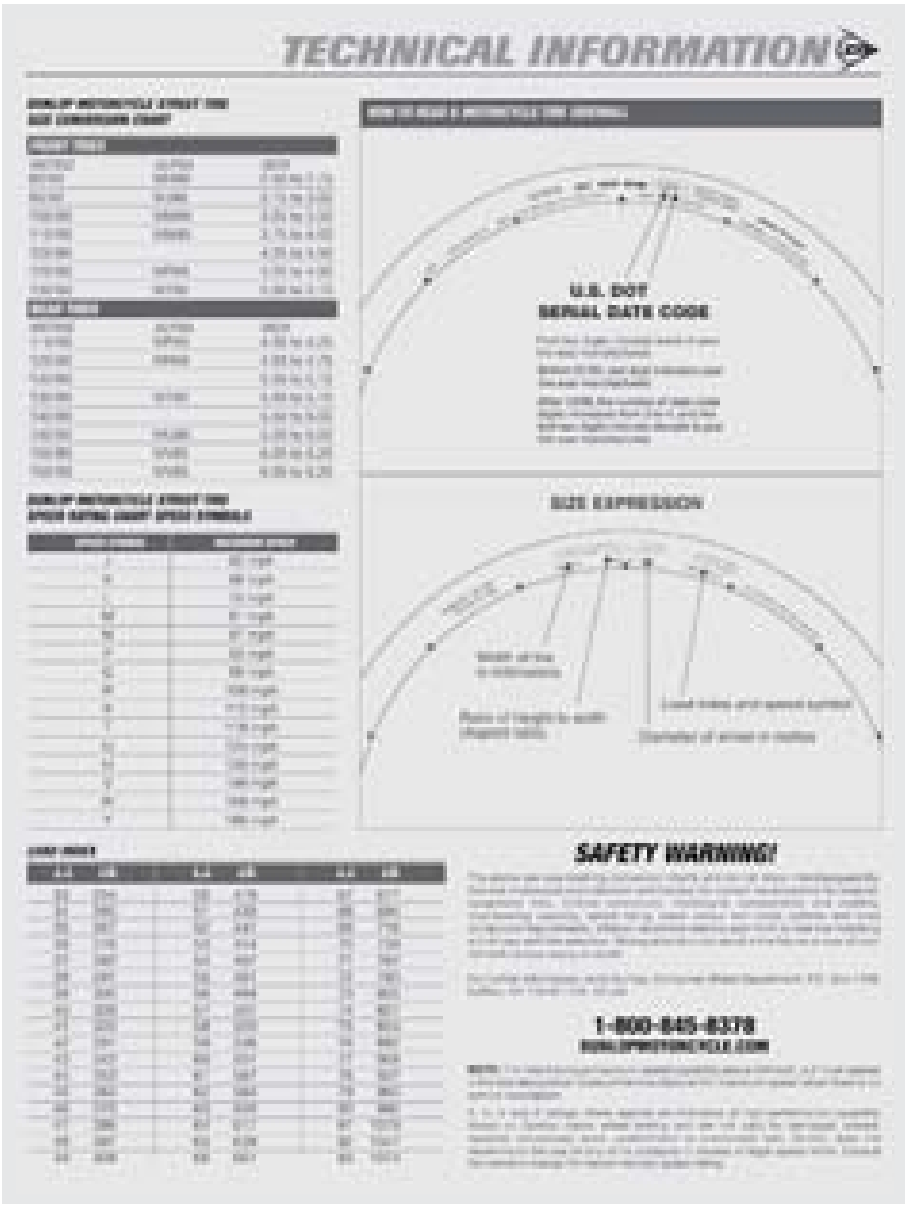
assurer la sécurité des clients et leur plaisir sur la route. Rares sont les composants qui affectent autant l'aérodynamisme des véhicules à deux ou trois roues que les pneus. Pour cela, le personnel des concessionnaires Harley-Davidson® doit suivre des directives strictes. Vos clients doivent savoir qu'ils peuvent compter sur ce « Cercle de confiance » pour s'assurer que leurs pneus et leurs roues sont prêts pour la route.

Ce qui suit dans ce Guide a pour but d'aider les techniciens, les conseillers du service après-vente et les professionnels des pièces détachées. En parallèle à cet article, référez-vous au manuel d'entretien Harley-Davidson spécifique à votre modèle et visitez le site Web des pneus de moto Dunlop; vous y trouverez leurs conseils experts sur l'entretien et la réparation des pneus. Visitez *www.dunlopmotorcycle.com* → Info Center → Tire Tips. (Centre d'informations/Conseils pour les pneus).

SÉLECTION DES PNEUS DE MOTO

Pour garantir une performance qui inspire confiance dans tous les domaines du Cercle de confiance auxquels vos clients ont droit, n'installez que des pneus spécifiés par Harley-Davidson.

- N'installez que les pneus listés dans le dernier *catalogue de pièces de moteur d'origine et accessoires Harley-Davidson* ou dans à la section « Shop for Your Bike » (Achetez ce qu'il vous faut pour votre moto) du site



Vos clients doivent savoir qu'ils peuvent compter sur ce « Cercle de confiance » pour s'assurer que leurs pneus et leurs roues sont prêts pour la route.

Téléchargez les six pages de Conseils pour pneus de moto Dunlop; ils vous offrent des informations techniques précieuses, ainsi que des renseignements sur la sécurité et des conseils d'entretien.

Pour les pneus, il faut établir un Cercle de confiance

N'installez JAMAIS un tout nouveau pneu sur une moto dont l'autre roue est équipée d'un pneu usé. Installez les nouveaux pneus par paire afin d'établir un Cercle de confiance.

www.h-d.com correspondante à votre modèle de moto. Ceci garantit que la marque des pneus, leur design et leur taille, leur capacité de portance et leur vitesse nominale sont appropriés pour cette moto en particulier.

- Installez les pneus par paires (ou par lots de trois pneus). Ne mettez JAMAIS des pneus de marques ou de modèles différents sur un même véhicule.
- Mettez soit des pneus radiaux, soit des pneus diagonaux sur toutes les roues, sauf avis contraire spécifique de Harley-Davidson. Certains modèles Softail® utilisent un pneu radial à l'arrière et un pneu diagonal à l'avant, mais ce n'est pas la norme.
- Installez les pneus marqués FRONT (avant) sur les roues avant et les pneus marqués REAR (arrière) sur les roues arrière.
- N'installez JAMAIS de pneus chambre à air sur des roues « tubeless ».
- N'installez JAMAIS un tout nouveau pneu sur une moto dont l'autre roue est équipée d'un pneu usé. Installez les nouveaux pneus par paire afin d'établir un Cercle de confiance.
- Installez les chambres à air spécifiques sur les roues à rayons avec le fond de jante recommandé.

INSTALLATION DES PNEUS DE MOTO

- Munissez-vous de lunettes de protection appropriées lors du montage ou du démontage des pneus.
- N'installez que des pneus agréés par Harley-Davidson®. Les spécifications portent sur la marque des pneus, leur modèle, leur taille, leur capacité de charge et leur vitesse nominale.
- Installez les pneus dans leur sens de rotation correct (voir les flèches du sens de rotation sur les flancs).
- Lors du montage, positionnez la zone la plus légère du pneu identifiée par un point d'équilibrage blanc en face de la tige de valve.
- Suivez le manuel d'utilisation de votre moto pour vous protéger contre les risques de blessures ou de dommages physiques.
- Faites chauffer les pneus froids sous le soleil pour aider au montage et pour réduire le risque d'endommager les pneus.
- Ne dépassez pas la pression des pneus recommandée par le fabricant lors du calage du talon du pneu.
- Lorsque vous montez de nouveaux pneus, installez les nouvelles valves sur des roues pleines et les nouvelles chambres à air et les nouveaux fonds de jante sur les roues à rayons.
- Équilibrez la roue et l'ensemble de pneu avec les rotors de freins et le pignon installés, selon les directives du manuel d'entretien Harley-Davidson et celles de votre machine à équilibrer les roues.
- N'installez pas plus de 99,2 grammes (3,5 onces) de poids pour équilibrer une roue et un ensemble de pneu.
- N'utilisez pas de liquide d'étanchéité ou d'équilibrage sur les pneus de moto.

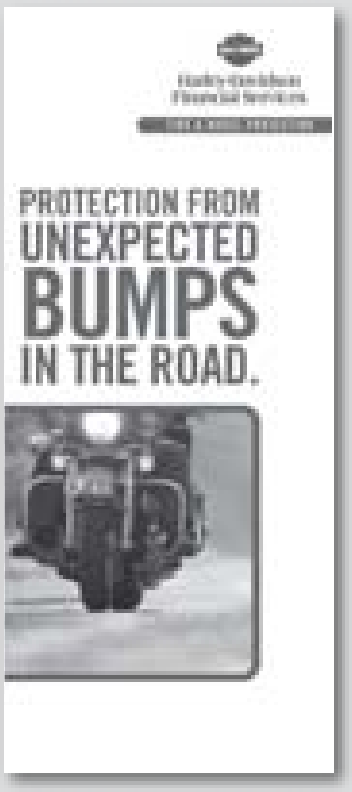
- Gonflez les pneus à la pression indiquée par Harley-Davidson, selon les indications du manuel d'entretien et/ou du manuel du propriétaire du modèle correspondant.

INSPECTION DES PNEUS DE MOTO

Inspectez en détail les roues et les pneus à chaque fois qu'une moto est déposée pour un service d'entretien quelconque. Ne pas faire une inspection détaillée des roues et des pneus met en danger la vie des clients. De plus, vous pouvez former les clients à reconnaître les choses suivantes lorsqu'ils inspectent leurs pneus, ce qui ne fera que renforcer le Cercle de confiance.

- Vérifiez que la pression d'air des pneus est réglée sur la valeur spécifiée par Harley-Davidson à l'aide d'un manomètre à pneus fiable.
- Vérifiez que la marque des pneus, leur modèle, leur taille, leur charge et leur vitesse nominale sont corrects pour l'année et le modèle de la moto.
- Vérifiez que les pneus sont tous identiques, que le pneu avant est bien devant et que le pneu arrière est bien derrière, et qu'ils sont tous montés dans leur sens de rotation indiqué.
- Inspectez 100 % des surfaces des pneus et des roues en surélevant la moto de façon à pouvoir faire tourner les roues.
- Commencez l'inspection des pneus au niveau de la valve et faites tourner la roue lentement sur un tour complet pour détecter d'éventuelles :
  - Fuites, entailles, réparations ou corps étrangers coincés dans le pneu. Remplacez les pneus qui sont endommagés. Dans certaines situations limitées et selon les indications du manuel d'entretien Harley-Davidson, un trou de moins de 6,4 mm (1/4 po) sur un pneu sans chambre à air est réparable de l'intérieur en démontant le pneu et en utilisant exclusivement une rustine « patch and plug ». Informez les clients des nouvelles limitations de vitesse pour la conduite avec des pneus réparés (voir le manuel d'entretien). Notez que certains gouvernements interdisent toute réparation de pneus. La meilleure pratique serait la suivante : si vous n'êtes pas sûr à 100 % d'une réparation de pneu, remplacez le pneu.
  - Les craquelures de surface dans la bande de roulement ou dans le flanc peuvent être causées par une contamination chimique, l'effet d'ozone, l'âge et/ou l'usage sous-gonflé. En cas de craquelures, remplacez le pneu.
  - Usure de la bande de roulement. La plupart des pneus de moto doivent être remplacés avant que la bande de roulement n'atteigne le minimum d'épaisseur de 0,8 mm (1/32 po) ou la barre indicatrice d'usure. La plupart des pneus de moto s'usent de manière irrégulière, par exemple la bande de roulement montre des motifs d'usure en carré, l'usure de la bande de roulement devient excessive du côté extérieur ou du côté intérieur en raison d'un sur-gonflage ou d'un sous-gonflage, ou la surface de la bande de roulement se dentèle. L'apparition de l'un de ces phénomènes nécessite le remplacement du pneu parce cela est susceptible d'avoir un impact extrêmement négatif sur la conduite. Rappelez aux clients que le meilleur moyen de conserver leurs pneus longtemps est de maintenir leur pression à la valeur recommandée par Harley-Davidson.
  - Le voilage du pneu peut être causé par le mauvais calage du talon de celui-ci sur la jante, ou par un problème de roue. Le voilage maximum du pneu est de 2,29 mm (0,090 po) latéralement et radialement sur l'ensemble de la roue. Rectifiez les problèmes de pneu ou de voilage de roue avant de prendre la route ou de livrer les motos aux clients.
  - Le bombage du pneu peut être l'indication d'une séparation de la bande de roulement à l'intérieur de celui-ci. Tout pneu de moto qui est bombé sur une surface quelconque du pneu doit être remplacé immédiatement.

Remplacer un pneu qui n'a pas fait beaucoup de route après une crevaison est mal perçu par le client. Lors de l'achat d'une nouvelle moto, proposez un Plan de service après-vente plus exhaustif avec protection des roues et pneus; vous assurerez une tranquillité d'esprit maximum au client.



Pour les pneus, il faut établir un Cercle de confiance

Les techniciens doivent donc prendre le temps de s'assurer que tous les problèmes de roues ou de pneus sont identifiés et rectifiés correctement avant de tester les véhicules sur la route et de les rendre aux clients.

- Les arrachements de bande, qui sont des indications de surchauffe sévère, peuvent être causés par des tests intensifs au dynamomètre ou par une détérioration complète du pneu. On détecte les arrachements de bande lorsque le matériau du pneu roule en petites billes qui peuvent se détacher à la main. Remplacez les pneus dont les bandes sont arrachées, parce que la surchauffe et la surcharge qui ont causé l'arrachement ont pu aussi détériorer l'intérieur du pneu, ce qui pourrait causer un décollement catastrophique de la bande de roulement. Inspectez le dessous du garde-boue arrière pour y détecter toute trace de poussière qui suggérerait un usage abusif du pneu.

- Inspectez les roues pour y détecter les éléments qui nécessitent un entretien ou un remplacement comme :
  - Les rayons desserrés, endommagés ou manquants sur les roues à rayons. Réparez ou remplacez les roues à problèmes conformément aux instructions du manuel d'entretien Harley-Davidson.
  - Les crevaisons, les entailles, les incurvations et les craquelures de tous types. Remplacez la roue ou la jante si elle est endommagée; n'essayez jamais de réparer une roue endommagée.
  - Des roulements de roue desserrés, endommagés ou rouillés. Faites tourner chaque roue et écoutez si elle grince ou si elle vibre de manière grossière; cela pourrait indiquer que l'un de ses roulements est défaillant. Vérifiez le jeu axial des roulements et remplacez tout roulement au besoin selon les spécifications du manuel d'entretien Harley-Davidson.
  - Joints de roulements de roue usés ou endommagés. Inspectez les déchirures, les dommages et les fuites de graisse susceptibles d'indiquer la défaillance d'un joint. Remplacez les joints endommagés et envisagez de remplacer le roulement par mesure de précaution, parce qu'un joint défaillant a pu endommager le roulement.

Comme vous le voyez, les roues ou les pneus peuvent présenter des dizaines de problèmes. Les techniciens doivent donc prendre le temps de s'assurer que tous les problèmes de roues ou de pneus sont identifiés et rectifiés correctement avant de tester les véhicules sur la route et de les rendre aux clients. Le Cercle de confiance doit être tout au début de notre liste, pour nos clients comme pour nous-mêmes.

Les codes QR : un nouvel outil de marketing précieux

par Katie Maloney

HARLEY-DAVIDSON

Il semble que plus la technologie évolue, plus elle est intégrée. Ces dernières années, la télévision, l'Internet, les téléphones portables et même les jeux vidéo se sont intégrés de plus en plus étroitement. Il existe maintenant un nouveau moyen de transmettre les données entre différents médias. Ces derniers mois, vous avez peut-être noté un petit carré étrange qui semble être une erreur d'impression à la fin d'un article de magazine ou sur la carte de visite de quelqu'un. Ce qui ressemble à un timbre de martien est en fait un code à deux dimensions (2D). Il représente la progression logique des codes-barres standards vers un code pouvant relayer des données sur plusieurs types de médias.

POURQUOI UTILISER DES CODES 2D ?

Les codes 2D sont plus utiles que les codes-barres standard parce qu'ils peuvent stocker et présenter numériquement un plus grand nombre de données. De plus, on peut les utiliser dans un plus grand nombre d'applications que les codes-barres standard et, avec un Smartphone ordinaire, ils permettent d'extraire des informations.

Les codes-barres classiques ont été une innovation majeure lorsqu'ils ont commencé à être utilisés il y a 40 ans; ils offraient une méthode rapide et simple pour lire des données sur tout, depuis les produits manufacturés jusqu'aux articles

Scannez des codes Réponse rapide (QR) sur votre Smartphone.

Aujourd'hui, les compagnies du monde entier transmettent des données via des codes 2D. Ces codes 2D sont utilisés dans de nombreuses applications, y compris dans la logistique, les transports, la vente, la santé, le gouvernement, l'identification et les fabrications. Par exemple, UPS® utilise déjà les codes 2D depuis plusieures années pour suivre ses colis; les magazines comme *Cycle World*, *Wired* et *Forbes* les utilisent pour orienter leurs lecteurs vers des sources d'informations complémentaires sur les produits ou les sujets de leurs articles. Ces minuscules merveilles seront bientôt utilisées chez Harley-Davidson et sur les pages de ShopTalk, nous allons vous expliquer ce qu'elles sont et comment elles fonctionnent.

d'alimentation. Au fur et à mesure que leur popularité a augmenté, les entreprises ont vu le besoin d'augmenter la quantité d'informations mises en mémoire dans le code. Au Japon, en 1994, une compagnie appelée Denso-Wave a créé le code Quick Response (QR), lequel est aujourd'hui devenu l'une des versions les plus utilisées du code 2D, celle qu'Harley-Davidson a également choisie.

Pour lire des informations relayées par un code QR, tout ce dont vous avez besoin c'est d'un Smartphone équipé d'un lecteur QR (vous en trouverez sur l'Internet en tapant « QR reader » ou « QR scanner app »). Les lecteurs QR sont gratuits et s'installent rapidement. Une fois le lecteur QR installé, pointez la caméra de

Pour lire les informations relayées par un code QR, tout ce dont vous avez besoin c'est d'un Smartphone équipé d'un lecteur QR. Les lecteurs QR sont gratuits et s'installent rapidement.

l'appareil sur un code, scannez ou prenez une image du code pour afficher un contenu encodé comme du texte, des images, des coordonnées ou même une page Web. Vous pouvez en outre générer et imprimer votre propre code QR en visitant l'un des sites de génération de codes QR gratuits.

USAGES COURANTS DES CODES QR

Utilisés à l'origine pour suivre des pièces dans la fabrication de véhicules, les codes QR sont maintenant visibles dans les magazines, sur des enseignes, sur les bus, les cartes de visites et même les tee-shirts. On les utilise sur les affiches de cinéma, les panneaux publicitaires dans la rue ou dans les magasins, pour les ventes de billets et le suivi d'événements, la gestion des foires commerciales, les concours, les campagnes marketing par courrier, sur les sites Web et en marketing par courriel. On utilise les codes QR dans le domaine artistique, avec des codes fonctionnels construits de toutes sortes de matériaux. Ils peuvent fournir des informations sur une entreprise, afficher un site Web, une annonce de sortie d'un film ou offrir un coupon aux utilisateurs. Ajouté à une carte de visite, un code QR facilite l'ajout d'informations de contact à un annuaire téléphonique. Vous pouvez en outre utiliser un code pour créer un lien vers votre profil Twitter ou Facebook.

COMMENT VOTRE CONCESSION PEUT-ELLE UTILISER LES CODES QR ?

La Motor Company vient de lancer des supports marketing munis de codes QR. Il vous reste maintenant à les mettre en place dans votre magasin. Les enseignes utilisant des codes QR sont disponibles sur le Dealer Marketing Engine (DME). À partir de la page d'accueil DME, allez à Dealer Tools (Outils des concessionnaires) → Online Signage Program – Sign Shop (Programmes d'enseignes magasins – Enseigne magasin) → 8,5 x 11 Promo Signs (Affiches de promo) (99418-05REG) → Sélectionnez une promotion → Parts & Accessories (Pièces et accessoires).

De plus, les concessionnaires peuvent développer leurs propres codes QR et les utiliser pour diriger les clients vers leur site Web. Vous pouvez ajouter des codes sur vos publicités imprimées, comme des brochures ou des affiches, lesquels contiendront des adresses et des informations sur les produits; vous pouvez les utiliser pour annoncer des offres ou des événements spéciaux ou pour générer des coupons. Créer des codes QR est une chose simple. Faites une recherche rapide sur Internet pour trouver les applications appropriées, et vous aurez accès à un nouvel outil marketing fantastique.

CODES QR CHEZ H-D

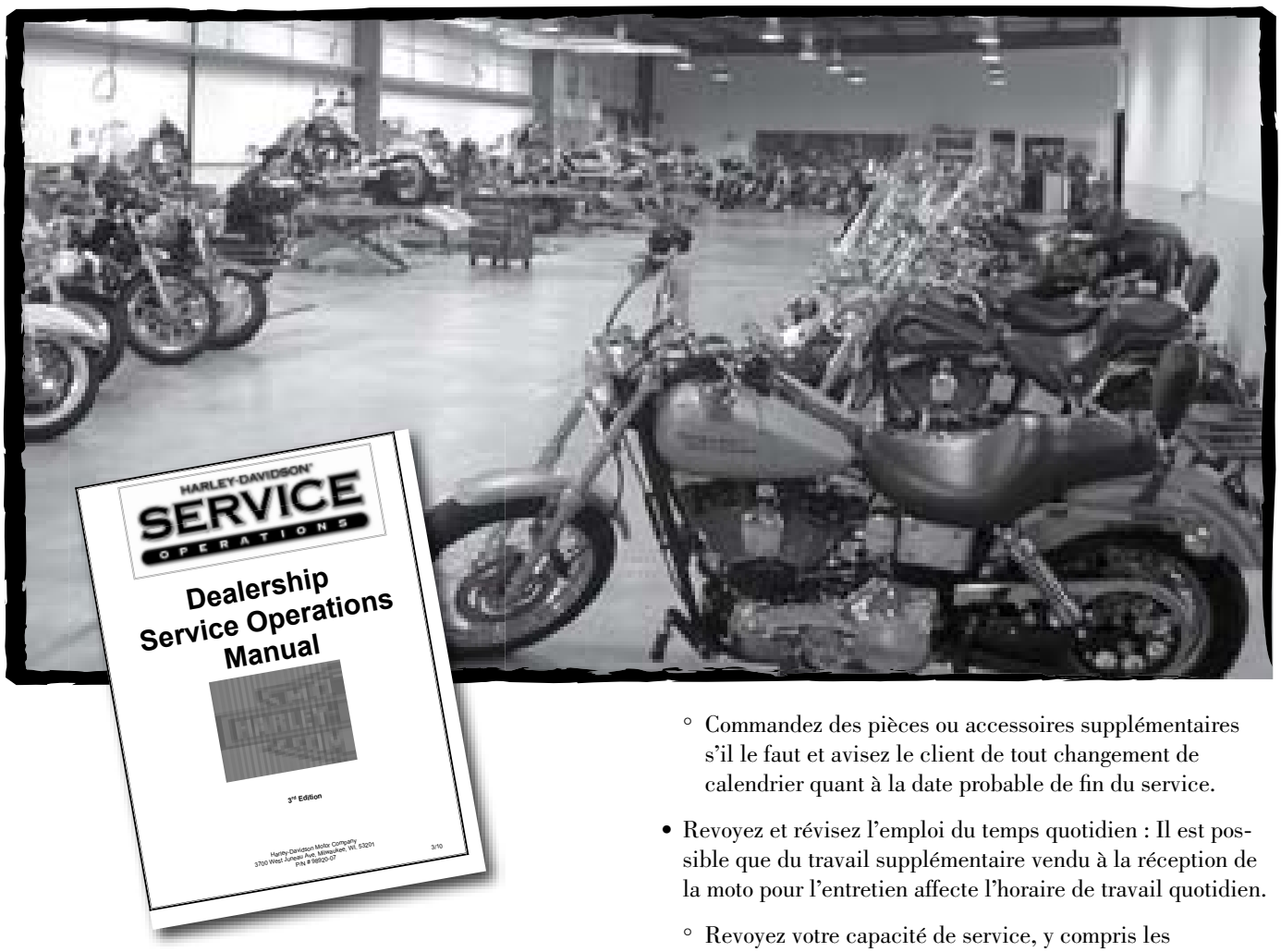
Les codes QR apparaîtront bientôt dans ShopTalk, et permettront de diriger nos lecteurs vers des compléments d'informations sur les produits et les supports de formation. Actuellement, les lecteurs peuvent se connecter à 35 vidéos environ via des codes QR; les occasions de les utiliser ne manqueront pas dans le futur. De plus, la Motor Company inclut des codes QR dans des panneaux qui apparaîtront dans le programme de panneaux en ligne et dans diverses brochures. Le développement des codes QR n'en est qu'à ses débuts; nous espérons que vous tirerez profit de cette nouvelle technologie facile à utiliser, et que vous en profiterez pour parfaire vos connaissances Harley-Davidson !

Actuellement, les lecteurs peuvent se connecter à 35 vidéos environ, via des codes QR; les occasions de les utiliser ne manqueront pas dans le futur.

Scannez ce code QR pour visionner une vidéo sur le phare à DÉL sur votre Smartphone.

Meilleures pratiques pour le service après-vente : *Deuxième partie* par Dave Koshollek

Un cas de service après-vente est n'importe quelle situation au cours de laquelle un client ou une cliente amène sa motocyclette pour un travail quelconque, que ce soit un entretien régulier, une réparation sous ou hors garantie, ou une amélioration du véhicule. À chaque occasion, des meilleures pratiques sont à suivre pour maximiser le service autant pour le client que pour la concession. La première partie de cet article dans le numéro du premier trimestre 2011 de *Guide d'étude ShopTalk* couvrait les meilleures pratiques avant la réception du véhicule pour le service après-vente et pour ce service lui-même. La seconde partie couvre les meilleures pratiques durant l'entretien du véhicule, après que le véhicule ait été rendu au client et le suivi du service.



Voici une liste des meilleures pratiques suggérées pour améliorer vos résultats. Pour plus d'informations sur le service après-vente, voir le *Guide concessionnaire pour le service APV* (3e édition, datée du 10 mars) qui vous a été envoyé par votre Directeur du service après-vente. À des fins de référence rapide, je vais mentionner les numéros de pages du *Guide concessionnaire pour le service APV* dans la suite de cet article. Demandez aussi au responsable du service après-vente de votre district.

LORSQUE VOUS PARCOUREZ LA LISTE DE VÉRIFICATION DU VÉHICULE

- Revoyez le bon de réparation créé lorsque le client a déposé le véhicule, pour vous assurer que toutes les informations cruciales sont listées et qu'elles communiquent clairement quelles opérations doivent être effectuées.
  - Voir la liste des bons de réparation page 3-6 pour plus de détails.
- Procurez-vous toutes les pièces et accessoires nécessaires et donnez-les au technicien.
  - Les pièces et accessoires pour le travail prévu doivent être disponibles avant que la moto n'entre dans l'atelier.
  - Commandez des pièces ou accessoires supplémentaires s'il le faut et avisez le client de tout changement de calendrier quant à la date probable de fin du service.
- Revoyez et révisez l'emploi du temps quotidien : Il est possible que du travail supplémentaire vendu à la réception de la moto pour l'entretien affecte l'horaire de travail quotidien.
  - Revoyez votre capacité de service, y compris les heures disponibles, les reports de travaux inachevés la veille et les dépassements de temps qui surviennent lorsqu'un travail prend plus longtemps que prévu.
  - Révisez l'emploi du temps quotidien au besoin.
  - Établissez les priorités et répartissez le travail : Déterminez les affectations des bons de travail en prenant en compte le travail à effectuer, le degré d'urgence des travaux, la disponibilité des techniciens, leur niveau de formation et d'expertise, et la préférence du client pour tel ou tel technicien le cas échéant.

- Mettez les motos en file d'attente pour le travail : ceci réduit du temps perdu au technicien pour qu'il aille chercher la moto sur le parking. Envisagez d'installer deux ou trois ponts surélevés par technicien, de manière à ce qu'on puisse leur apporter les motos sur leurs zones de travail sans les interrompre dans les tâches qu'ils effectuent.
- Inspectez toutes les motos pendant qu'elles sont dans l'atelier, afin d'identifier leurs accessoires actuels. Déterminez la direction principale de la personnalisation dans les catégories d'ajustement, de fonctionnalité, de style ou de performance. Posez-vous la question, « Qu'est-ce qui pourrait améliorer encore la moto ? »
  - Vérifiez le stock des pièces et le temps des techniciens pour une éventuelle installation.
  - Si vous avez les accessoires en stock et le temps de les installer, contactez le client (voir ci-dessous).
- Suivez les progrès des travaux d'entretien de chacune des motos sur le pont élévateur.
  - Demandez au technicien si des travaux supplémentaires sont requis.
- Contactez le client pendant que la moto est encore sur le pont :
  - Pour demander l'autorisation d'effectuer le travail supplémentaire requis.
  - Pour tenir le client informé sur la date et l'heure de la livraison de la moto, sur les résultats d'un diagnostic, l'état de la garantie et/ou l'estimation du coût.
  - Pour recommander les accessoires qui amélioreraient la personnalisation actuelle. Pour ce faire, nous contacterions le client pour le tenir au courant du travail effectué, le complimenter sur la personnalisation de sa moto et lui suggérer des améliorations dans ce sens. Par exemple : « Bonjour Roger. Je vous appelle pour vous dire que le travail sur votre moto se passe bien. J'ai remarqué que vous avez un avant chromé sur votre moto. Il est superbe ! Mais avez-vous déjà pensé à améliorer le look avec un jeu de commandes de guidon chromées ? J'ai vérifié et nous les avons en stock pour votre moto. On pourrait les installer aujourd'hui pendant que la moto est dans l'atelier pour que vous n'ayez pas à revenir pour le faire. Qu'en pensez-vous ? »
- Étiquetez et surveillez les pièces déposées. Stockez les pièces sous garantie ou renvoyez-les selon les instructions Harley-Davidson concernant la garantie. Voir le *Manuel de garantie mondiale* (révisé en janvier 2011), à la section Entretien de *www.h-dnet.com*.
- Demandez à un expert du service après-vente (consultant, superviseur ou directeur) d'inspecter chaque moto une fois que les techniciens ont terminé leur travail et avant de contacter le client pour la livraison. Ceci créé un second niveau de contrôle qualité susceptible de réduire les erreurs.
- Inspectez chaque moto pour vous assurer qu'elle est propre une fois le travail effectué. Ne jamais livrer de moto sale.
- Clôturez le bon de réparation. Voir page 3-22 du *Guide concessionnaire pour le service APV* pour plus de détails sur la manière de compléter ce document juridique important.
- Avisez le client lorsque la moto est prête à lui être rendue.

LISTE DE VÉRIFICATION AVANT LIVRAISON D'UN VÉHICULE

Une fois le travail terminé, différentes pratiques peuvent améliorer la satisfaction de vos clients.

- Revoyez les bons de réparation pour déterminer s'il faudra expliquer ou donner des instructions sur les travaux qui ont été effectués ou sur les accessoires qui ont été installés. Par exemple :

- Démontage et remplacement d'un nouvel accessoire amovible.
- Procédure de rodage d'un kit Big Bore de 1 690 cm^3 (103 po^3).

- Vérifier les travaux effectués. Expliquer chaque élément du bon de réparation. Par exemple :
  - « Nous avons effectué notre fameux programme de service 25 points 8 000 kilomètres (5 000 miles) à votre demande parce que votre moto avait 24 462 kilomètres (15 200 miles) au compteur. »
  - Conseil : Offrez une explication sur les trois à cinq services de premier rang qui font la « différence de votre concession ». Voir les recommandations dans l'article du numéro du second trimestre 2010 de *ShopTalk Study Guide* intitulé « Bien plus qu'une vidange d'huile : informer le client sur la maintenance programmée. « Nous avons changé les joints des culbuteurs arrière parce qu'ils fuyaient. Ceci était pris en charge par votre garantie et c'était gratuit. »
  - « Nous avons changé les plaquettes de freins arrière parce que notre technicien a remarqué qu'elles étaient usées et qu'elles avaient atteint leur épaisseur minimale. Ceci était à la charge du client parce que c'est considéré comme un article consommable. »
  - « Ceci nous amène à un total pour pièces et main-d'œuvre de _____$. »
- Demandez au client s'il a besoin d'en savoir plus sur le travail qui a été effectué.
- Remerciez le client de sa fidélité et invitez-le à venir au magasin pour le prochain événement.
- Demandez-lui si vous pouvez le contacter dans quelques jours pour vérifier qu'il est satisfait du travail et demandez-lui quel est le meilleur moyen de le contacter.
- Encaissez le paiement pour le bon de réparation.

- Clôturez le bon de réparation dans votre système de gestion de la concession.
- Saisissez toutes les informations pertinentes pour suivre le travail de service après-vente. Demandez de l'aide à votre SOAR Harley-Davidson pour qu'il vous guide sur le sujet.

SUIVI APRÈS L'ENTRETIEN

Après un rendez-vous d'entretien, il est très important de faire un suivi pour s'assurer de la satisfaction du client et pour comprendre dans quelle mesure l'équipe du service après-vente a satisfait le client ou même dépassé ses attentes. En 2009, J.D. Power and Associates a enquêté auprès de 8 000 acheteurs de motos. En moyenne, les scores de satisfaction des clients qui avaient reçu un appel de suivi après leur achat étaient supérieurs de 170 points (sur une échelle de 1 000 points). Nous vous suggérons :

- Contactez un client du service après-vente dans les 48 à 72 heures qui suivent la livraison de la moto par téléphone, texto ou courriel, selon les préférences du client.
- Engagez la conversation en commençant par offrir au client une valeur ajoutée. Par exemple, « Je vous appelle pour vous remercier de votre confiance et pour vous inviter personnellement à [notre prochain événement dans la concession]. Tant que j'y suis, pourrais-je vous poser deux ou trois questions qui nous permettront d'évaluer notre performance ? Merci ! »
- Recueillez les commentaires des clients sur leur degré de satisfaction quant au travail effectué, en comprenant bien quels services ont été effectués et quels problèmes éventuels ont été soulevés. Voir le script suggestif de conversation téléphonique

Après un rendez-vous d'entretien après-vente, il est très important de faire un suivi pour s'assurer de la satisfaction du client et pour comprendre dans quelle mesure l'équipe du service après-vente a satisfait le client ou même dépassé ses attentes.

Meilleures pratiques pour le service après-vente : *Deuxième partie*

Même s'ils sont sûrs de faire au mieux pour répondre aux exigences des clients, il y a toujours une marge pour améliorer quelque chose.

en page 4-4 du *Manuel des opérations d'entretien.*

- Si votre client rapporte un problème, consignez les informations à l'aide de questions Quoi ? Où ? et Quand ? Par exemple :
  - Quel bruit ça fait ? Quelle sensation cela procure ? À quoi ça ressemble ?
  - Où est le bruit, la vibration ou le problème ?
  - Quand est-ce que le problème est le plus manifeste ? À chaud, à froid, dans un certain rapport de vitesse, à une certaine vitesse, à un certain régime du moteur, lors d'une accélération, à vitesse constante ou lors d'une décélération ?
- Soyez compréhensif vis-à-vis du client. Exemple : « Je suis désolé que vous ayez ce problème. Notre rôle est de rendre votre expérience moto la plus agréable possible. »
- Ramassage et remorquage de toute moto ayant un problème de sécurité.
- Prenez vos dispositions pour « arranger les problèmes ». Pour ce faire, il faudra faire revenir la moto à la concession pour inspection, voire même pour un test de conduite.
- Pour en savoir plus sur les stratégies de réactions des clients, voir les pages 4 à 5 à 4 à 8 du *Guide concessionnaire pour le service APV.*

L'une des idées fixes des concessions est que, même s'ils sont sûrs de faire au mieux pour répondre aux exigences des clients, il y a toujours une marge pour améliorer quelque chose. Pour savoir ce qui pourrait être amélioré, posez aux clients ces deux questions simples :

1. Qu'est-ce qui vous a plu dans les services offerts ?
2. Comment pourrions-nous améliorer ces services ?

Ceci conclut notre série en deux parties de l'événement sur les meilleures pratiques de service après-vente. Nous espérons que vous avez coché tous les éléments des listes proposées. Si vous l'avez fait, notez bien que la régularité est essentielle pour la réputation de votre service après-vente. C'est pour cette raison qu'il est important de revoir régulièrement les listes des première et seconde parties afin de maintenir le niveau de satisfaction des clients au plus haut.

Revenir aux éléments de base avec les diagnostics

par Steve Nadeau

HARLEY-DAVIDSON

Le but de cet article est d'aider les techniciens du service après-vente H-D à *penser et agir simplement* lorsqu'ils ont à faire le diagnostic d'un véhicule. Avec toutes les nouvelles technologies dont sont équipées les motos d'aujourd'hui, il peut être difficile de faire des diagnostics. Lorsqu'un problème se présente, notre esprit humain nous entraîne parfois à penser que le problème est un problème majeur. Parfois, on se lance en supposant le pire et nous finissions par nous compliquer vraiment les choses. Je connais très bien ce processus; avant que je commence à travailler en tant qu'agent du service après-vente, j'ai passé environ 20 ans à travailler sur un tour pour fabriquer des clés. Je vous passe les détails de mes erreurs, mais je vous assure, j'en ai fait plus que quelques-unes, et je considère maintenant chacune d'elle comme une expérience d'apprentissage précieuse.

Steve Nadeau, Agent des services techniques

Avec des problèmes comme l'absence de réponse d'un moteur, les problèmes audio complexes, les problèmes moins graves de niveau de carburant bas, les problèmes de fonctionnement divers, les diagnostics sont bien plus difficiles à établir aujourd'hui. Malgré cela, cet article a pour but de vous rappeler de penser et agir simplement. Les motos Harley-Davidson® ont besoin de carburant, d'une étincelle et d'une compression, comme toujours, et l'alimentation électrique doit avoir un potentiel et une mise à la terre. J'ai vu des problèmes de fonctionnement se transformer en cauchemars, alors qu'à l'origine il ne s'agissait que d'une bougie défaillante. Je connais des techniciens qui ont perdu des journées de travail à traquer un problème électrique causé par des capuchons de bougies de la concurrence.

HARLEY-DAVIDSON

PRENEZ VOS INFORMATIONS SUR LA MOTO MAIS AUSSI AUPRÈS DU CLIENT

L'état de la moto et les renseignements fournis par le client déterminent comment détecter un problème de manière systématique. Commencez par inspecter la moto de l'extérieur. Remarquez s'il y a des pièces des marques concurrentes. Un échappement, une boîte à air, des capots chromés ou autres composants de marques concurrentes peuvent causer des problèmes de fonctionnement et de manœuvre. Ensuite, essayez d'en savoir plus sur ce que le client signale d'anormal; vous devez vous assurer que vous allez identifier et réparer un problème technique *réel* plutôt que d'essayer de corriger ce qui peut faire l'objet d'une plainte non justifiée. Si le problème est intermittent et que vous ne parvenez pas à le reproduire, il faut vraiment questionner le client en détail. Par exemple, les questions à poser pourraient être :

- « Lorsque la moto s'est arrêtée, est-ce que toute son alimentation électrique est tombée en panne ? »
- « Qu'avez-vous fait pour la redémarrer ? »
- « La moto était-elle à température de fonctionnement ? »

N'oubliez pas de poser des questions pour mieux comprendre les problèmes de fonctionnement.

Si la moto est arrivée à l'atelier suite à une plainte du client ou à un bruit fantôme, commencez par essayer de détecter le bruit en question; les appareils électroniques de détection du bruit fonctionnent très bien à ces fins.

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES EN TOUTE SIMPLICITÉ

Abordons maintenant les étapes de base pour le diagnostic du groupe motopropulseur. Si la moto est arrivée à l'atelier suite à une plainte du client ou à un bruit fantôme, commencez par essayer de détecter le bruit en question; les appareils électroniques de détection du bruit fonctionnent très bien à ces fins. Encore une fois, un son que le client trouve inquiétant pourrait très bien être le bruit normal de la moto. Avant de vous lancer à l'assaut du moteur, n'oubliez pas de faire ces tests de base. N'oubliez pas de vérifier la pression d'huile lorsque le moteur est froid et à nouveau lorsqu'il est chaud; on oublie souvent de le faire. Faites aussi un test de compression. Les cylindres avant et arrière doivent être à 0,7 kg/cm^2 (10 psi) l'un de l'autre. Ensuite, il faut faire un test de dépressurisation. Si la dépressurisation est inférieure à 10 %, le moteur est en bon état.

On se complique souvent la vie avec les fuites d'huile aussi. Par exemple, cela arrive qu'un technicien remplace le joint entre le moteur et la transmission à cause d'une fuite d'huile, alors que ce n'est pas le joint qui pose problème. Utilisez du colorant pour détection des fuites pour vous aider à localiser la fuite. Vous devez déterminer si l'huile qui fuit est de l'huile de moteur ou du fluide de transmission. Si c'est de l'huile de moteur, le joint du carter moteur est sans doute défaillant et il faut le resceller. Si c'est du fluide de transmission, il y a de grandes chances que le carter de transmission présente une certaine porosité et doive être remplacé.

Les problèmes électriques sont nos préférés. Ils peuvent parfois être très compliqués et très frustrants. Comme signalé plus haut, un système électrique a besoin d'un potentiel et d'une masse. Commencez par vérifier ces connexions. Les compteurs de vitesse électroniques sont particulièrement difficiles. N'oubliez pas : si la moto est un modèle 2004 ou plus récent, l'indicateur de vitesse reçoit son signal de l'ECM (Module de commande électronique). La meilleure façon de déterminer comment réparer un indicateur électronique est d'effectuer un test sur route à l'aide du TechLink™ II ou un test dyno pendant que la moto est connectée au Digital Technician® II. Si l'ECM perd le signal de la vitesse, le problème se situe quelque part entre le capteur de vitesse du véhicule et l'ECM. Si l'ECM ne perd pas le signal de la vitesse, le problème se situe entre l'ECM et l'indicateur de vitesse. (Le signal est envoyé via un câble vert clair et violet).

Les codes de capteur d'oxygène peuvent déconcerter les techniciens aussi. Souvenez-vous : le code d'un capteur d'oxygène peut être causé par un problème de fonctionnement. Une mauvaise pression du carburant peut elle aussi causer un problème de fonctionnement. Mesurez la pression de carburant et comparez-la aux spécifications du manuel d'entretien approprié. La pression doit

être maintenue après l'arrêt du véhicule. Si ce n'est pas le cas, il est probable qu'il y ait une fuite de carburant interne dans le réservoir. De nombreux problèmes de fonctionnement sont causés par un mauvais étalonnage de l'ECM. La configuration du moteur détermine de quel type d'étalonnage l'ECM a besoin. Même si la moto provient du stock, vérifiez toujours qu'il n'y a pas d'étalonnage plus récent.

Les problèmes audio compliqués peuvent aussi être énigmatiques. Je ne devrais pas le dire, mais la façon la plus rapide de diagnostiquer un problème de radio est d'installer une radio de test. Tous les concessionnaires ne disposent pas de radios de test; vous aurez peut-être à emprunter une radio qui fonctionne chez un autre vendeur de motos. Avant d'essayer de diagnostiquer un problème de charge, assurez-vous que la batterie est complètement chargée et qu'elle passe le test Midtronics. La tension de batterie doit être de 12,8 V. Je pourrais parler des problèmes électriques sans fin; rappelez-vous : pensez simple pour commencer et vérifiez toutes les masses du châssis et les connexions à la batterie.

Parfois, des clients peuvent exprimer des inquiétudes relatives à la manœuvrabilité du véhicule. Par exemple, un client peut indiquer que la moto tire vers la gauche ou qu'elle vibre de manière excessive. Lorsqu'on vous exprime un problème de manœuvrabilité de la moto, vérifiez bien que ce que rapporte le client est exact.

Les vibrations peuvent être causées par des choses aussi variées que des systèmes d'échappement de la concurrence ou une usure des pneus. Si le client indique que la moto penche vers la gauche, demandez-lui si cela se produit quand il a ses mains sur le guidon. Autre cause possible pour les problèmes de manœuvrabilité : réglage ou maintenance incorrecte des roulements supérieurs; vérifiez bien le basculement axial ou latéral de l'avant.

N'oubliez pas : pensez simple lorsque vous abordez un problème d'entretien sur une moto. N'ayez aucun à-priori. Revenez aux choses essentielles; vous pourriez vous surprendre vous-même à quel point le problème est simple à résoudre.

Lorsqu'on vous exprime un problème de manœuvrabilité de la moto, vérifiez bien que ce que rapporte le client est exact.

Questionnaire rapide sur l'entretien

Remplissez votre questionnaire rapide ShopTalk du deuxième trimestre 2011 sur HDU Online. Connectez-vous à *h-dnet.com*®, sélectionnez la page HDU, puis sélectionnez HDU Online. Les questionnaires doivent être remplis d'ici le **20 mai 2011**.
Si vous avez reçu ce *Guide d'étude* par erreur, veuillez composer le 1-800-842-0347 AVANT de remplir le questionnaire en ligne.

1. Parmi les énoncés suivants, lequel est exact concernant l'outil H-D1™ Bike Builder ?

a. Il prend en charge la personnalisation en usine.
b. Il prend en charge les pièces de moteur d'origine installées par le concessionnaire et les modules d'accessoires pour la 1200 Custom.
c. Il se trouve sur *www.h-d.com*
d. Toutes ces réponses

2. Les ajouts récents apportés à la section Entretien du Dealer Marketing Engine comprennent :

a. Rapport d'inspection multi-points
b. Modèles de tâches d'entretien
c. Modèle de facture du service clientèle
d. Toutes ces réponses

3. Tous les modèles XL Sportster® 2011 neufs (mis à part le XR1200™) seront équipés des pneus Michelin® à partir de janvier 2011.

a. Vrai
b. Faux

4. Il est acceptable d'utiliser un poids de plus de 99,2 grammes (3,5 onces) pour équilibrer l'assemblage roue/pneu.

a. Vrai
b. Faux

5. De quelle(s) manière(s) les concessionnaires peuvent-ils utiliser les codes de Réponse rapide (QR) ?

a. Diriger les consommateurs vers les sites des concessionnaires.
b. Ajouter à la publicité imprimée (dépliants, posters, etc.) pour transmettre les informations produits ou vos coordonnées
c. Annoncer les évènements spéciaux ou générer des coupons
d. Toutes ces réponses

6. Une meilleure pratique d'un cas de service après-vente est de _____.

a. contacter le client tandis que la moto est encore sur le pont :
b. demander à un expert du service après-vente (consultant, superviseur ou directeur) d'inspecter chaque moto une fois que les techniciens ont terminé leur travail et avant de contacter le client pour la livraison.
c. a et b
d. Aucune de ces réponses

7. L'une des raisons pour contacter le client pendant que la moto est encore sur le pont est _____.

a. demander l'autorisation d'effectuer le travail supplémentaire requis.
b. renforcer la relation entre vous et lui/elle.
c. a et b
d. Toutes ces réponses

8. Lorsque l'on effectue un test de compression, les cylindres avant et arrière devraient être à _____ l'un de l'autre.

a. 0,2 kg/cm^2 (3 psi)
b. 0,7 kg/cm^2 (10 psi)
c. 0,4 kg/cm^2 (6 psi)
d. 0,8 kg/cm^2 (12 psi)

9. La meilleure façon de déterminer comment réparer un indicateur de vitesse électronique est d'effectuer un essai sur route à l'aide du TechLink™ II ou un test dyno pendant que la moto est connectée au Digital Technician® II.

a. Vrai
b. Faux

10. La première chose à faire lorsqu'un client exprime une inquiétude sur la manœuvrabilité de son véhicule est de :

a. Vérifier l'exactitude des affirmations du client
b. Suivre le client sur la route pour observer le véhicule
c. Inspecter toutes les soudures du cadre
d. Vérifier le réglage des roulements de la colonne de direction

Votre attention, s'il vous plaît : Détails sur les composants de Boom! Audio™

par Katie Maloney

Depuis les écouteurs confortables et de qualité supérieure jusqu'aux haut-parleurs haute performance et les composants audio innovant qui permettent aux conducteurs d'utiliser une grande variété d'options haute technologie, comme la radio satellite XM® et les lecteurs MP3, la gamme en expansion des produits Boom! Audio de Harley-Davidson® a été conçue pour satisfaire même le plus difficile des critiques de systèmes audio de moto.

Dans cet article, nous allons vous parler des caractéristiques et avantages du nouveau matériel Boom! Audio et nous vous guiderons dans l'utilisation de certains de ses composants afin que vous puissiez profiter de toutes les fonctions qu'il a à offrir.

Certaines informations vous paraîtront peut-être un peu compliquées au premier abord, alors faites ceci pour vous et vos collègues : **Montrez cet article aux autres employés et conservez-le pour l'utiliser comme référence à mesure que vous vous familiarisez avec ces produits, en faisant des démonstrations aux autres.**

ÉCOUTEURS BOOM! AUDIO POUR CASQUES DEMI-JET

Boom! Audio propose trois types d'écouteurs conçus pour les casques demi-jet et les casques intégraux. Les haut-parleurs sont recouverts de mousse et pourvus de la stéréo intra-auriculaire, qui produit un son fantastique; ils réduisent aussi le bruit du vent tout en permettant au motocycliste d'entendre la circulation environnante.

La gamme des produits Boom! Audio offre deux écouteurs différents pour les amateurs de casques demi-jet. Durables et légers, se logeant facilement sous la plupart des casques, les bandes d'encolure s'enroulent autour de l'oreille

Dans cet article, nous allons vous parler des caractéristiques et avantages du nouveau matériel Boom! Audio et nous vous guiderons dans l'utilisation de certains de ses composants afin que vous puissiez profiter de toutes les fonctions qu'il a à offrir.

Votre attention, s'il vous plaît : Détails sur les composants de Boom! Audio™

et passent derrière la nuque. Autre caractéristique unique aux écouteurs Boom! Audio pour casques demi-jet : le poids du fil est minimisé par le biais d'une pince à vêtement pour soulager la fatigue ressentie au niveau de l'oreille durant le port des écouteurs.

Les écouteurs Boom! Audio pour casques demi-jet ont été conçus pour offrir à l'auditeur un son très clair. Ils sont équipés de toutes les caractéristiques que nous venons de décrire et ils prennent en charge les appareils électroniques dotés d'une sortie mini-jack stéréo de 3,5 mm, comme la Road Tech™ zūmo® et la radio satellite Road Tech de Boom! Audio. Pour plus de commodité, ces écouteurs sont également adaptés à la pochette de réservoir Boom! Audio.

A **Écouteurs musique Boom! Audio pour casque demi-jet** . . Nº de pièce 76569-09

Les écouteurs musique et communication de Boom! Audio pour casque demi-jet sont équipés d'un micro perche réglable qui offre une clarté supérieure et qui est doté d'une bonnette anti-vent. Pour un look plus simple et moderne, la taille du micro a été réduite et son emplacement est plus discret que sur les modèles précédents. Le conducteur et le passager peuvent tous deux accéder aux commandes audio, de navigation et d'intercom/communication de moto à moto/CB en se connectant aux ports de communication avant et arrière à l'aide de la prise DIN à sept broches. Les écouteurs Boom! Audio pour casque demi-jet sont adaptés aux modèles FLHTCU, FLHTK et FLHTCUTG 1998 et plus récents. Ils sont également compatibles avec les modèles équipés d'un kit de commutateur de communication et avec les kits d'intercom et de musique de Boom! Audio.

B **Écouteurs musique et communication Boom! Audio pour casque demi-jet** . . . . . Nº de pièce 76572-09

ÉCOUTEURS MUSIQUE ET COMMUNICATION BOOM! AUDIO DE QUALITÉ SUPÉRIEURE POUR CASQUE INTÉGRAL

Les écouteurs musique et communication Boom! Audio offrent une excellente performance à un prix raisonnable. Discret et léger, le micro offre une meilleure performance d'émission commandée par la voix (VOX) et une communication intercom et de moto à moto claire. Cet appareil offre également une pince pour écouteurs plus esthétique et des haut-parleurs discrets dont la performance sonore a été améliorée.

Tout comme les écouteurs musique et communication pour casque demi-jet, la prise DIN à sept broches se branche sur les ports de communication avant et arrière, offrant au conducteur comme au passager l'accès aux commandes de communication audio, de navigation, de moto à moto et d'intercom. Ils sont adaptés aux modèles FLHTCU, FLHTK et FLHTCUTG 1998 et plus récents, et au kit de commutateur de communication nº de pièce 77173-08 ou au kit d'intercom et de musique Boom! Audio nº de pièce 77107-09 ou 77108-09A.

C **Écouteurs musique et communication Boom! Audio de qualité supérieure pour casque intégral** . . . Nº de pièce 77117-10

HAUT-PARLEURS DE CARÉNAGE BOOM! BAGGER HAUTE PERFORMANCE DE BOOM! AUDIO

Ces haut-parleurs remplacent directement les haut-parleurs de série des modèles Electra Glide®, Street Glide® et Trike. Puissants haut-parleurs de 13,33 cm, ils offrent une meilleure clarté vocale et instrumentale, moins de distorsion et une qualité sonore claire, même à grande vitesse. Ils sont 25 % plus puissants que les haut-parleurs de série et 10 % plus puissants que les meilleurs haut-parleurs des marques concurrentes mis à niveau, avec une réponse de fréquence de haut niveau améliorée.

Les haut-parleurs de carénage Boom! Bagger sont équipés d'un haut-parleur à deux voies avec haut-parleurs à spectre sonore complet et haut-parleurs d'aigus séparés et montés sur une grille personnalisée avec filtres électroniques, grille en treillis métallique de qualité supérieure et une puissance d'entrée maximale de 60 watts par haut-parleur. Ils sont composés d'un cône de woofer moulé par injection et d'un aimant en néodyme léger à flux élevé.

Ces haut-parleurs dynamiques sont d'installation et d'utilisation faciles et les clients peuvent compter dessus car ils sont imperméables et ont été soumis à un test aux vibrations qui correspond exactement aux spécifications Harley-Davidson. Les haut-parleurs de carénage Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio sont adaptés aux carénages des modèles Electra Glide, Street Glide et Trike 2006 et plus récents, qui sont équipés du système audio avancé Harman Kardon®.

D **Haut-parleurs de carénage Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio** . . . . . Nº de pièce 77181-10

HAUT-PARLEURS BOOM! BAGGER HAUTE PERFORMANCE DE BOOM! AUDIO

Les haut-parleurs de carénage FLTR Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio et les haut-parleurs arrière Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio sont des versions améliorées qui remplacent directement les haut-parleurs de série. Tous deux offrent un volume et une clarté améliorés à grande vitesse, en plus des mêmes caractéristiques que les haut-parleurs de carénage Boom! Bagger précédemment décrits.

Les dynamiques haut-parleurs de carénage FLTR Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio sont adaptés aux ports de haut-parleurs de carénage avant des modèles Road Glide® 2006 et plus récents équipés du système audio avancé Harman Kardon.

E **Haut-parleurs de carénage FLTR Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio** . . . . . Nº de pièce 77028-10

Les haut-parleurs arrière de carénage Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio sont adaptés aux nacelles de haut-parleur arrière des modèles FLHTCU, FLHTCUTG et FLHTK 2006 et plus récents équipés du système audio de pointe Harman Kardon, et des modèles équipés du kit de haut-parleurs montés sur le coffre Tour-Pak®.

F **Haut-parleurs arrière Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio** . . . . . Nº de pièce 77037-10

Tous les périphériques d'info divertissement Harley-Davidson actuels fonctionnent avec ces nouveaux haut-parleurs, que ce soit la radio XM de Boom! Audio, la radio XM de guidon Road Tech de Boom! ou le Road Tech zūmo® à compatibilité MP3. Ou bien, s'ils le souhaitent, les clients peuvent utiliser la pochette de réservoir de Boom! Audio pour y mettre leur appareil de musique portable. Branchez simplement l'appareil dans la sortie auxiliaire de la radio. C'est tout !

Votre attention, s'il vous plaît : Détails sur les composants de Boom! Audio™

KIT DE PORT DE L'AMPLIFICATEUR DE GRAVES BOOM! AUDIO TOUR-PAK

Ce produit procure des graves particulièrement puissants pour un prix considérablement plus bas que l'ajout d'un subwoofer, sans impact sur la capacité de chargement du coffre Tour-Pak. Lorsqu'il est installé, le port ouvert permet à la nacelle du haut-parleur de « respirer », réduisant ainsi l'effet de compression qui limite le mouvement du cône du haut-parleur. Autres caractéristiques :

- Performance de graves qui reste inchangée malgré la présence de vêtements ou de sacs dans le Tour-Pak.
- Augmentation de 21 % de réponse de graves pour un meilleur son avec des fréquences inférieures plus intenses.
- Réduction de 82 % de distorsion de pic, ce qui permet de clarifier les graves pour les reproduire de manière plus juste.
- Technologie d'étanchéité du son qui améliore les graves des haut-parleurs d'origine et Boom! Audio.
- Ports en aluminium avec grilles audio transparentes, gravées au laser et en acier inoxydable.
- Possibilité d'optimisation de la performance grâce à l'achat supplémentaire de l'amplificateur Boom! Audio (vendu séparément), lequel peut être optimisé via une égalisation personnalisée.

Adaptés aux modèles FLHTCU, FLHTCUTG, FLTRU et FLHTK 2006 et plus récents. Également adaptés aux modèles équipés du King Tour-Pak et du kit de nacelle haut-parleur arrière Boom! Audio. Ne sont pas adaptés aux systèmes audio à sortie audio élevée nº de pièce 76418-06 ou 76418-06A Boom! Audio.

G **Kit de port de l'amplificateur de graves Boom! Audio Tour-Pak** . . . . . **Nº de pièce 76000013**

AMPLIFICATEUR BOOM! AUDIO

Pour une qualité sonore fantastique et une super occasion de vente croisée, amplificateur audio de pointe amène/place ces haut-parleurs à un échelon supérieur. Cet amplificateur à sortie audio élevée fournit une suralimentation de 40 watts par canal au système audio de pointe pour un son sans distorsion, même à grande vitesse. Cette unité se monte facilement sous le système de bagages rigide du coffre Tour-Pak. Adapté aux modèles Touring 2006 et plus récents équipés d'un système audio avancé et du coffre rigide Tour-Pak. Compatible avec les systèmes à deux et quatre haut-parleurs. Nécessite l'achat supplémentaire d'un faisceau de fils (variable en fonction du modèle).

Adapté aux modèles Touring 2006 et plus récents équipés d'un système audio avancé et d'un système de coffre rigide Tour-Pak. Ne convient pas aux modèles FLHXSE2 de 2011. Compatible avec les systèmes à deux et quatre haut-parleurs. Les modèles FLHTC, FLHX, FLTR, et FLTRX nécessitent l'achat supplémentaire d'un faisceau de fils (nº de pièce 70169-06).

Amplificateur Boom! Audio. . . . . **Nº de pièce 76000068**

KIT BAGGER ULTRA BOOM! DE BOOM! AUDIO

Plus de clarté vocale et instrumentale avec le kit Bagger Ultra Boom! de Boom! Audio qui offre une qualité sonore supérieure quelle que soit la vitesse du véhicule. En plus d'offrir le volume et la clarté sonore qu'attendent les clients de la gamme Boom! Audio, ce kit offre la possibilité pratique de combiner les composants suivants en une seule offre :

- Haut-parleurs Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio (haut-parleurs avant et arrière)
- Kit de port de l'amplificateur de graves Boom! Audio Tour-Pak
- Amplificateur Boom! Audio

Adapté aux modèles FLHTCU, FLHTK, et FLHTCUTG 2006 et plus récents équipés du système audio avancé. Également adapté aux modèles Electra Glide et Street Glide équipés du système audio avancé, du coffre rigide King Tour-Pak et des nacelles de haut-parleurs arrière.

Kit Bagger Ultra Boom! de Boom! Audio . . . . **Nº de pièce 76000051**

KIT AMPLIFICATEUR ET HAUT-PARLEURS POUR CRUISER DE BOOM! AUDIO

Les kits amplificateur et haut-parleurs pour Cruiser de Boom! Audio (montés sur guidon ou pare-brise) offrent un son riche et un look pratiquement homogène, comme s'ils avaient toujours été là.

Les kits sont tous deux équipés d'élégants haut-parleurs à cônes doubles de 8,9 cm. Ces systèmes audio imperméables et résistants aux vibrations comprennent une entrée auxiliaire stéréo de 3,5 mm pour pouvoir faire entrer la musique provenant de divers appareils, qui peuvent être rangés dans la sacoche de réservoir Boom! Audio nº de pièce 91003-10 (vendue séparément). L'amplificateur stéréo à deux canaux de 40 watts se monte discrètement à proximité des tubes descendants pour un look soigné. Les commandes manuelles rétro-éclairées du volume et de la puissance sont faciles à utiliser, même lorsque l'on porte des gants. Tout le matériel de câblage et de montage est inclus.

Kit de montage sur guidon

Le kit de montage sur guidon de l'amplificateur et des haut-parleurs présente des assemblages de logement de haut-parleurs disponibles en chrome et en noir, qui se montent sur les guidons de 2,54 cm et de 3,175 cm avec des pinces réglables.

Adapté aux modèles XL 2004 et plus récents, FXDWG 2010 et plus récents, Softail (sauf FXS) 2000 ou plus récents, et aux modèles Road King 1999 et plus récents. Les modèles Softail 2011 nécessitent l'achat supplémentaire du kit de raccord électrique, nº de pièce 72673-11. N'est adapté ni aux pare-brise de moto de sport, carénages 1/4, ni aux sacoches pour pare-brise. N'est adapté ni aux Road Tech zūmo® ni aux Road Tech XM des modèles XL ou FXSTB. N'est pas adapté aux repose-pieds pour autoroute montés sur le cadre, nº de pièce 50855-09 ou 50865-09.

H **Kit d'amplificateur et haut-parleurs pour Cruiser de Boom! Audio monté sur le guidon** . . . Nº de pièce 76262-08 (chrome)

Kit d'amplificateur et haut-parleurs pour Cruiser de Boom! Audio monté sur le guidon . . . . . Nº de pièce 76320-08 (noir)

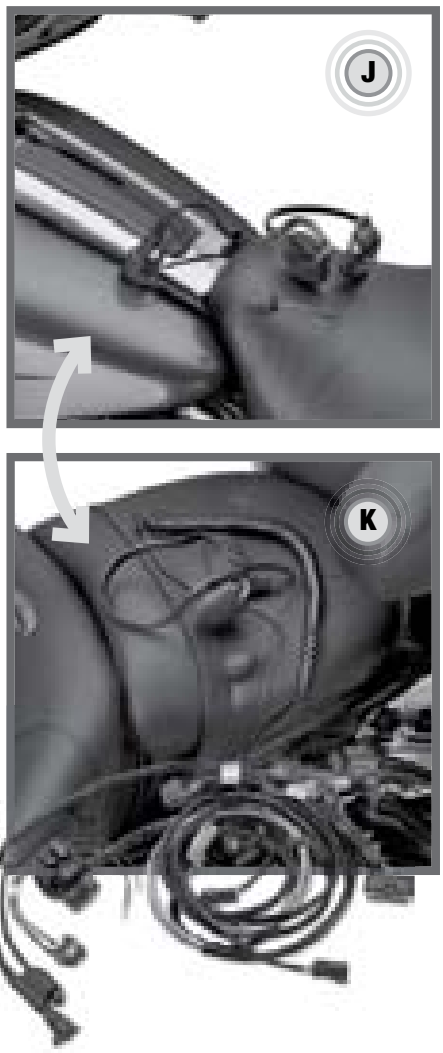
Kit de montage sur pare-brise

Le kit de montage sur pare-brise d'amplificateur et haut-parleurs offre un système audio personnalisé aux modèles équipés d'un pare-brise extra-large. Une élégante enceinte acoustique noire et chromée se monte à l'intérieur du pare-brise et se loge sous l'entretoise, offrant un look discret. Elle se détache du pare-brise simplement en débranchant le haut-parleur du câblage de l'enceinte.

Adapté aux modèles FLSTC 2009 (et plus récents) et aux modèles FLHR/C 2000 (et plus récents) équipés de pare-brise de série, discrets ou extra-larges. Adapté aux modèles FLSTF et FLSTFB 2007 (et plus récents) équipés de pare-brise extra-larges amovibles. Les modèles Softail 2011 nécessitent l'achat supplémentaire du kit de raccord électrique nº de pièce 72673-11. N'est pas adapté aux jauges montées sur guidon, sacoches pare-brise, et pare-brise amovibles compacts Nostalgic, Sport, Super Sport à déblocage rapide. N'est adapté ni aux repose-pieds pour autoroute montés sur le cadre no de pièce 50855-09 ou 50865-09, ni à la nacelle de phare chromée style Freight Train nº de pièce 67907-96C.

I **Kit d'amplificateur et haut-parleurs pour Cruiser de Boom! Audio monté sur pare-brise** . . . . Nº de pièce 76321-09

Votre attention, s'il vous plaît : Détails sur les composants de Boom! Audio™



KIT D'INTERCOM ET DE MUSIQUE BOOM! AUDIO

Le kit d'intercom et de musique Boom! Audio offre la possibilité d'installer un système d'intercom, l'audio pour les écouteurs audio et les commandes de volume conducteur/passager sur un véhicule équipé d'une radio, sans avoir à acheter un Tour-Pak et des haut-parleurs arrière.

Ce kit a été spécialement conçu pour s'intégrer entièrement au système audio avancé Harman Kardon et offre la même fonctionnalité actuellement disponible sur l'équipement d'origine des modèles Touring Electra Glide. Ses commandes de réglage du volume sont faciles à utiliser; le bouton du micro PTT et le raccord des écouteurs du passager sont commodément placés dans un petit logement fixé sur l'aile arrière gauche de la jambe du garde-boue. De plus, ce système permet aux propriétaires des modèles FLHX, FLTRX et FLHTC d'ajouter un raccord d'écouteurs pour conducteur, sans avoir à remplacer la console de l'équipement d'origine.

Les clients qui ont déjà installé des accessoires audio avancés, comme la XM, le système moto à moto/CB, le module mains-libres ou d'autres options qui nécessitent l'achat du faisceau de fils nº de pièce 70169-06, devraient acheter le kit d'intercom et de musique nº de pièce 77108-09 à la place. Voir la section suivante pour plus de détails.

Le kit d'intercom et de musique Boom! Audio est adapté aux modèles Touring 2007 (et plus récents) équipés du système audio avancé. Cette unité exige l'installation d'un Flash à intercom et le concessionnaire doit télécharger un Flash de Digital Technician. Cette unité n'est pas adaptée aux modèles 2006 à cause des différences de raccords des commandes manuelles. De plus, elle nécessite l'achat supplémentaire des écouteurs musique et communications Boom! Audio pour casque demi-jet ou l'achat des écouteurs musique et communications Boom! Audio pour casque intégral.

J **Kit d'intercom et de musique Boom! Audio** . . . . . Nº de pièce 77107-09

KIT D'INTERCOM ET DE MUSIQUE BOOM! AUDIO

Le kit d'intercom et de musique Boom! Audio (nº de pièce 77108-09) est une autre super option audio. Ce système offre les mêmes caractéristiques que le kit d'intercom et de musique dont nous venons de parler, mais il fonctionne également avec le module XM et le kit de communication moto à moto avec le faisceau de fils nº de pièce 70169-06. Ce kit est nécessaire parce que le raccord des kits accessoires supplémentaires crée un conflit au point de connexion du kit d'intercom et de musique précédent (nº de pièce 77107-09). Le faisceau de connexion volante permet aux clients d'utiliser à la fois le câble d'expansion et ce nouveau kit intercom (nº de pièce 77108-09).

Pour faire en sorte que les commandes du passager fonctionnent avec le kit de porte-bagages amovible Tour-Pak pour les modèles Electra Glide 2009 (et plus récents – nº de pièce 53246-09A) et le câble de déconnexion rapide Tour-Pak pour les modèles Ultra (nº de pièce 70032-09), les clients devront acheter la pièce détachée nº 77133-09 afin d'obtenir le boîtier commutateur avec le bouton du volume et du PTT.

Ce kit est adapté aux modèles Touring 2007 (et plus récents) et aux modèles Touring équipés du système audio avancé et du système de communication audio moto à moto, ou du kit de système radio satellite XM avancé avec le faisceau de câbles nº de pièce 70169-09. L'installation du kit d'intercom et de musique nº de pièce 77108-09 de Boom! Audio exige que le concessionnaire télécharge un Flash de Digital Technician. Elle nécessite aussi l'achat supplémentaire des écouteurs musique et communications Boom! Audio pour casque demi-jet ou l'achat des écouteurs musique et communications Boom! Audio pour casque intégral. Ce kit n'est pas adapté aux modèles 2006 à cause des différences de raccords des commandes manuelles.

K **Kit d'intercom et de musique Boom! Audio** . . . . . Nº de pièce 77108-09

ANTENNE AM/FM/WB CACHÉE DE BOOM! AUDIO

Il s'agit d'une nouvelle antenne de Boom! Audio cachée dans le carénage pour un look épuré. C'est l'ajout parfait aux modèles Street Glide, Road Glide Custom et Electra Glide Classic équipés du système de bagage amovible Tour-Pak®. Cette antenne offre plusieurs avantages distincts, comme, par exemple :

- Élimine la nécessité de déplacer continuellement une antenne-fouet entre le Tour-Pak et les emplacements de montage du garde-boue des modèles équipés du système de bagage amovible Tour-Pak.
- La qualité de réception des ondes FM et météo se rapproche de la performance de l'antenne de série d'origine et est égale à, ou même meilleure que, l'antenne Shorty de Boom! Audio.
- Procure le fini parfait d'un Bagger personnalisé pour ceux qui recherchent un look épuré.
- Le kit comprend tout le matériel et les câbles de montage pour une installation facile sous le carénage (le carénage extérieur doit être retiré).

Cette antenne est adaptée aux modèles Touring et modèles Trike 1998 (et plus récents) équipés de la radio AM/FM/WB et d'un carénage.

Remarque : Il est possible que, dans certaines zones urbaines ou rurales, l'antenne dissimulée présente une légère perte de force de signal AM par rapport à l'antenne fouet d'équipement d'origine.

Antenne AM/FM/WB cachée de Boom! Audio. . . . . **Nº de pièce 76000040**

FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME AUDIO AVANCÉ : POUR QUE VOTRE SYSTÈME VOUS PROCURE LE MEILLEUR SON !

Des informations sur le fonctionnement et les caractéristiques du système audio avancé sont disponibles sur *www.h-dnet.com* → Departments (Services) → Parts & Accessories (Pièces et accessoires) → Catalogs & Literature (Catalogues et brochures) → New Product Intro Sheets (Feuilles d'intro des nouveaux produits) → Boom! Audio → Boom Audio Advanced Audio Radio Operation & Features (Fonctionnement et caractéristiques du système audio avancé). Ce document contient des conseils sur :

- L'interrupteur de carénage à 3 positions
- Les paramètres de volume pour :
  - Les haut-parleurs audio (Musique)
  - Les écouteurs audio (Musique)
  - L'intercom
  - La communication moto à moto
  - L'activation par la voix de l'intercom (VOX), y compris le réglage de sensibilité

Remarque : Ce document est disponible en anglais uniquement.

Communication moto à moto/CB

La communication moto à moto/CB est l'un des éléments les plus appréciés de ce système. Voici comment l'utiliser.

- Appuyez sur le bouton « Com » sur la radio, puis appuyez sur le bouton on/off.
- Ensuite, réglez le canal. (Consultez le reste du groupe pour vous accorder sur le canal à choisir.)
- Réglez ensuite les commandes du volume. Veuillez noter qu'elles ne s'ajustent que lorsqu'en mode « Com ».
- Le volume de cette fonction peut être réglé indépendamment par le conducteur ou le passager lorsque le système est en mode « headset » (écouteurs).
- Là aussi, les paramètres de volume « F » pour « front/rider » (avant/conducteur) et « R » pour « rear/passenger » (arrière/passager) s'afficheront sur l'écran. L'écran affichera aussi « cb vol » (volume CB).
- Une fois que l'on sort du mode de réglage, une petit icône de CB sera visible sur la surface de la radio pour confirmer que la fonction CB est bien activée.
- Appuyez simplement encore sur le bouton « Com » pour revenir aux commandes musicales normales.

La nouvelle antenne de Boom! Audio est cachée dans le carénage pour un look épuré. C'est l'ajout parfait aux modèles Street Glide, Road Glide Custom et Electra Glide Classic équipés du système de bagage amovible Tour-Pak.

Conservez cet article et faites-en part aux autres membres de la concession pour que tout le monde sache précisément comment obtenir le meilleur des composants du système Boom! Audio.

- Le conducteur ou le passager doit ensuite appuyer sur le bouton PTT pour communiquer avec les autres motos et véhicules équipés d'un système de CB.

Remarque : Il est possible que la CB fonctionne sur différentes fréquences, selon le pays; cependant, si le véhicule a été assemblé pour le marché du pays où il est utilisé, cela ne devrait pas poser de problème. Consultez vos autorités de télécommunication pour plus de détails.

Silencieux

Il reste un réglage final dont nous devons parler. Il s'agit du silencieux (« Squelch »). Le silencieux sert à éliminer le bruit de fond provenant des autres utilisateurs de CB. Pour entendre votre partenaire de moto ou les membres de votre groupe de moto plus clairement, il faudra régler la sensibilité ddu silencieux. La commande du silencieux se trouve à gauche des commandes manuelles du conducteur.

C'EST TOUT !

- Vous bénéficiez maintenant d'une connaissance générale des accessoires Boom! Audio. Suivez les instructions de cet article (vous pouvez le garder et le dupliquer pour les autres membres de votre concession) et vous saurez précisément comment obtenir le meilleur des composants du système Boom! Audio. Avec un minimum d'entraînement, vous deviendrez expert en la matière et pourrez faire des démonstrations convaincantes à vos clients et aux autres employés de la concession.

Les clients qui s'attardent le plus sont ceux qui vous apportent le plus de ventes par Dave Koshollek.

Si vous travaillez chez un concessionnaire Harley-Davidson®, vous devez apprendre comment influencer le nombre de clients qui viennent chez le concessionnaire, aujourd'hui, la semaine suivante et le mois prochain. Et vous pouvez leur offrir une expérience qui donne aux acheteurs l'envie de s'attarder dans la section Pièces et accessoires (P&A) Genuine Motor, vous laissant le temps de leur vendre l'article qu'ils veulent ou dont ils ont besoin.

Nous jouons tous un rôle dans les efforts mis en place pour attirer les clients au magasin : le représentant commercial P&A, le responsable P&A et Service après-vente et le conseiller en personnalisation. Attirer les clients dans le magasin, dans les sections P&A et Service après-vente, et dans les sections du Centre de design, et les encourager à y passer du temps est la tâche de chacun. Ça n'est pas uniquement la responsabilité du propriétaire, directeur général, directeur des évènements, ou du responsable du site Web, bien que leurs rôles soient également primordiaux.

Il est évident que le chiffre d'affaires P&A peut augmenter si l'on attire plus de clients dans la concession en faisant en sorte qu'ils s'y attardent plus longtemps. Dans le livre « Why we buy : The Science of Shopping » (Pourquoi nous achetons : la science du shopping) de Paco Underhill, expert sur le sujet du comportement des acheteurs, l'auteur est d'accord. Underhill affirme : « *... les études prouvent que plus un acheteur passe de temps dans un magasin, plus il achète.* » Cela mène à la question : Que pouvons-nous (*pouvez-vous*) faire pour attirer plus de clients et faire en sorte qu'ils s'attardent plus longtemps ?

ATTIRER LES CLIENTS POUR FAIRE DU PROFIT

Pour ce faire, nous allons d'abord vous fournir un certain nombre d'idées sur la manière d'attirer plus d'acheteurs dans le magasin. Certaines de ces suggestions sont des actions personnelles que n'importe quel vendeur peut effectuer, tandis que d'autres seront plus adaptées aux cadres dirigeants. Chaque concessionnaire fonctionne légèrement différemment quant à ses rôles, responsabilités et structures d'autorité. Ainsi nous vous laissons libre de décider comment utiliser ces suggestions. Seulement, il ne faut pas oublier que plus le chiffre d'affaires P&A d'un magasin est important, plus la situation financière de la concession est saine, et cela affecte tous les employés. Attirer plus de clients plus souvent est un effort dont chacun pourra tirer profit.

- Alignez vos promotions internes aux promotions d'usine de Harley-Davidson pour un meilleur impact. Par exemple, les responsables

Le chiffre d'affaires P&A peut augmenter si l'on attire plus de clients dans la concession en faisant en sorte qu'ils s'y attardent plus longtemps.

Les clients qui s'attardent le plus sont ceux qui vous apportent le plus de ventes.

Affichez le calendrier des évènements de la concession dans les endroits très visibles du magasin pour que les clients soient au courant des prochains évènements ou excursions.

devraient consulter la documentation promotionnelle fournie par Harley-Davidson et prendre l'initiative de tirer profit de l'enthousiasme que produit la compagnie par le biais de sa publicité. Rendez-vous dans le Dealer Marketing Engine (DME) sur *www.h-dnet.com* pour les dernières informations sur les promotions d'usine et campagnes de publicité.

  - Servez-vous du DME Ad Builder pour créer des cartes postales promotionnelles à envoyer à vos clients.
  - Organisez une réunion avec les responsables de chaque service pour établir comment optimiser les promotions d'usine et comment les promotions internes peuvent compléter la promotion d'usine et augmenter votre chiffre d'affaires P&A. Demandez-vous : D'après le type de clients qui sera attiré par la promotion d'usine, quels autres services P&A et/ou services spéciaux les intéresseraient ?

- Affichez le calendrier des évènements de la concession dans les endroits très visibles du magasin pour que les clients soient au courant des prochains évènements ou excursions. N'oubliez pas non plus de régulièrement mettre à jour le calendrier en ligne de la concession.

- Organisez régulièrement des évènements pour encourager un flux de clients stable dans le magasin. La réalité, c'est que les effets d'un évènement ne durent en moyenne que quelques jours. Par exemple, une excursion moto par temps froid organisée par un des concessionnaires a influencé les clients à acheter des accessoires de chauffage quelques jours avant, le jour de l'évènement, et les trois ou quatre jours après l'excursion. Ensuite, l'effet s'est dissipé.
- Consultez le calendrier des évènements des autres concessionnaires sur leur site Web, vous y trouverez de nouvelles idées pour vos évènements.
- Créez des cartes (format de poche) indiquant les évènements de la concession et distribuez-les à tous les clients.
- Assurez-vous que tous les évènements de la concession sont annoncés :
  - Sur votre site Web
  - Dans votre bulletin
  - Sur le tableau des évènements de la concession
- Servez-vous du site Web et du bulletin pour promouvoir les produits, services, séminaires et offres spéciales.
  - Assurez-vous que votre site Web indique clairement les avantages.
  - Mettez bien en valeur les 3 à 5 meilleures offres que le client doit remarquer pour qu'elles ne passent pas inaperçues.
  - Assurez-vous que les liens du site sont faciles à trouver et qu'ils fonctionnent.

Organisez des séminaires internes pour les clients... Demandez au personnel des services P&A et après-vente, et à ceux du Centre de design et de l'Atelier d'installation des accessoires de se tenir prêt à servir les acheteurs intéressés.

- Organisez des réunions informelles de département pour former le personnel de vente en première ligne concernant les avantages que retireront les clients des promotions et évènements à venir, ainsi que de l'endroit et de l'heure auxquels ils auront lieu. Le personnel doit pouvoir répondre aux questions ordinaires concernant les évènements et promotions, et les promouvoir avec enthousiasme. Même si une promotion particulière ne nous intéresse pas personnellement, nous devons tous en parler positivement, dans l'intérêt du client et de la concession.
- Organisez des séminaires internes pour les clients. Ajoutez-y des offres spéciales en rapport avec le sujet, comme des coupons pour un entretien après 4 000 km (2 500 miles) pour ceux qui ont assisté à un séminaire sur l'entretien de routine. Demandez au personnel des services P&A et après-vente, et à ceux du Centre de design et de l'Atelier d'installation des accessoires de se tenir prêts à servir les acheteurs intéressés.
- Contactez directement les clients avec des offres qui les intéressent. Utilisez la liste du bulletin du concessionnaire ou imprimez la liste du système de gestion pour entrer en contact avec le client par téléphone ou par e-mail. Vous pouvez même cibler des clients particuliers en filtrant la liste selon l'année du véhicule ou le modèle. Si vous ne savez pas comment le faire, consultez votre administrateur de système ou contactez l'assistance technique par téléphone pour votre système de gestion spécifique. Vous trouverez ci-dessous quelques idées d'offres spéciales.
  - Créez des offres saisonnières, comme un programme d'entreposage pour l'hiver. Proposez un programme pour les clients qui entreposent leur véhicule à la concession, et un programme pour les clients qui font appel au concessionnaire pour préparer leur moto pour l'hiver et qui, ensuite, ramènent leur moto chez eux pour l'entreposage d'hiver.
  - Utilisez les sites Web Customizer ou Custom Seat pour créer des motifs qui enthousiasment les propriétaires de modèles Harley® récents.
  - Invitez personnellement les clients à découvrir les nouveaux accessoires intéressants.
- Le jour de l'évènement (et tous les jours en fait), le personnel doit représenter le concessionnaire et les produits avec enthousiasme. Une attitude amère peut éteindre l'enthousiasme du client et gâcher une relation patiemment développée. Rien n'excuse une mauvaise attitude dans une concession Harley-Davidson®.

Les clients qui s'attardent le plus sont ceux qui vous apportent le plus de ventes

Poster des invitations sur les sites de réseau social comme Facebook, MySpace et Twitter est un outil très rentable pour obtenir l'attention d'un grand nombre de clients.

- Poster des invitations sur les sites de réseau social comme Facebook, MySpace et Twitter est un outil très rentable pour obtenir l'attention d'un grand nombre de clients. Pour des suggestions sur la meilleure façon d'utiliser les sites de réseau social, rendez-vous sur *www.h-dnet.com* → DME → DIG → From the Field → Social Networking (réseautage).

S'ATTARDER PLUS

Pour encourager les acheteurs à s'attarder dans les zones de la concession où sont vendus les produits P&A, il existe trois concepts principaux à garder en tête.

1. La zone de produits doit être attrayante et intéressante.
2. Le message doit être simple et intéressant, se concentrant sur les avantages pour le client.
3. Chaque client doit être personnellement abordé. Par exemple, les panneaux et étiquettes mobiles doivent énumérer les avantages sous forme de liste, de manière à être compris d'un coup d'œil. Ce conseil s'applique à toutes les zones où sont vendus des articles P&A : le comptoir P&A, le comptoir du service après-vente, la salle d'attente, le Centre de design et la source de vente motos.

Vous trouverez maintenant d'autres idées sur la manière de procéder pour que vos clients s'attardent plus là où sont vendus les articles P&A.

- Souriez et accueillez chaque client que vous croisez. Utilisez des questions brise-glace comme : « Vous êtes venus avec quelle moto aujourd'hui ? » ou bien « Sympa le tatouage; qui vous l'a fait ? »
- Créez des présentoirs de produits intéressants, assurez-vous qu'ils restent ordonnés.
  - Suivez les instructions des guides de présentation de la marchandise pour créer des affichages attrayants pour les nouveaux produits, le Centre de design et le comptoir du service après-vente.
  - Accrochez les accessoires sur un plan visuel normal pour un meilleur impact. Par exemple : la peinture personnalisée et les sièges doivent être accrochés à l'horizontal, comme ils apparaissent sur la moto. Mieux encore, installez-les sur une moto !
  - Essuyez les empreintes digitales sur les articles en verre, chrome et surfaces peintes toutes les heures pour une présentation optimale.
  - Remettez des articles sur les crochets vides au moins une fois par jour pour que les achats spontanés soient plus lucratifs.
  - Assurez-vous que les présentoirs interactifs marchent; vérifiez leur fonctionnement tous les matins.

- Renouvelez les présentoirs toutes les semaines pour que les clients réguliers ne se lassent pas.
- Pour une meilleure compréhension concernant la présentation des produits P&A, suivez le programme de formation en ligne PACE : 564.07 *Merchandising Motor Accessories for Service Write-Up & the Design Centre*, 563.07 *Merchandising Motor Accessories by Model Families* and 565.07 *Merchandising Motor Accessories by Product Category.*

Remarque : Les programmes de formation en ligne PACE sont uniquement disponibles en anglais.

- Désignez quotidiennement un vendeur P&A responsable de la surface de vente P&A pour que 100 % des clients qui entrent dans la zone P&A soient accueillis et servis. Le responsable de la surface P&A peut aussi effectuer les actions mentionnées dans les points précédents de cette section (« S'attarder plus »).
- Positionnez la table d'inscription aux évènements de manière à ce que les clients doivent passer par, et même s'attarder dans les zones de présentation d'articles P&A.
- Pré-accessoirisez les motos neuves et d'occasion avec GMA et énumérez chaque accessoire sur l'étiquette. Utilisez le DME pour créer des étiquettes professionnelles.
  - Rendez-vous sur DME → Dealer Tools (outils pour le concessionnaire) → Online Signage Proram (programme de panneaux et étiquette en ligne) → Ad Builders → Motorcycle Hangtags (étiquettes pour motos).
- Utilisez des cartes publicitaires pour promouvoir les caractéristiques et avantages des nouveaux articles P&A. Les cartes publicitaires des articles P&A peuvent être imprimées en format 12,7 x 17,78 cm (5 x 7 po) à l'aide du REG Sign Shop.
  - Rendez-vous sur DME → Dealer Tools → Online Signage Program → Ad Builders → REG Sign Shop, puis sélectionnez les formats 12,7 x 17,78 cm (5 x 7 po) parmi plusieurs modèles.
- Affichez les offres spéciales P&A et offres de Service dans les zones P&A et Service et dans la salle d'attente. Assurez-vous que l'affichage indique trois avantages pour les clients et de simples instructions sur la personne à qui s'adresser pour plus d'informations.
- Créez un classeur qui présente les motos que vous avez personnalisées pour d'autres clients. Faites-en quatre exemplaires pour en mettre un chacun dans le Centre de design, sur les comptoirs des zones P&A et zones de service, et dans la salle d'attente. Les clients feuilletteront les pages du classeur pendant qu'ils patientent et y puiseront des idées pour leur propre moto.
- Faites en sorte que le parking des motos soit proche du magasin. Les clients les sentiront plus en sécurité et les vendeurs pourront plus facilement démarrer une conversation sur la moto du client.

Ainsi, les meilleures pratiques pour attirer plus de clients dans le magasin et pour qu'ils s'attardent sur les surfaces de vente P&A ne sont pas compliquées, et beaucoup de sont pas chères. Cependant, pour réussir, elles nécessitent effectivement la participation de tous les membres du personnel du magasin. Réfléchissez à ceci : Si vous n'êtes pas satisfait du nombre de clients qui entrent dans votre magasin et de la quantité d'articles P&A qu'ils achètent, faites quelque chose de constructif pour régler le problème ! Mettez en œuvre des actions pour influencer le client à venir plus souvent, s'attarder plus longtemps et faire un achat qui rehaussera son plaisir de la moto. Lorsque ce but est atteint, tout le monde y gagne.

HARLEY-DAVIDSON

Au fil des années, les concessionnaires Harley-Davidson ont utilisé des techniques d'affichage interactives comme l'éclairage DÉL, les stands d'avertisseurs sonores à air Premium Air Horn et d'accessoires chauffants en les plaçant à proximité d'une prise sur la surface de vente Pièces et accessoires (P&A) Genuine Motor. Certains concessionnaires ont placé leurs stands interactifs dans la zone du comptoir de service après-vente, ce qui est une excellente idée. Ces emplacement bénéficient d'un grand va-et-vient de clients et sur l'année, probablement des centaines, voire même des milliers de clients ont pu voir ces accessoires en action. Ça fait beaucoup d'impression sur les clients, mais combien ont-ils acheté l'article ? Probablement pas autant que vous le souhaitez, et la raison de ce faible taux de conversion est ce que j'appelle la *faction réaction*.

Réfléchissez à ceci : Un client appuie sur le bouton pour entendre, voir et sentir ce que l'accessoire électronique propose. Pendant les 30 à 60 secondes qui suivent, l'impression est forte. Malheureusement, quelques minutes plus tard, l'attention du client erre et l'enthousiasme s'efface. En quelques minutes, l'impression peut s'affaiblir au point où le client ne se souviendra même pas de demander plus d'informations sur le produit. Et parce que le personnel n'a pas fait attention à l'enthousiasme du client pendant son interaction avec le produit, il a raté l'occasion de répondre au *moment où le client envisage l'achat.*

La solution est de placer les présentoirs interactifs dans le périmètre de réaction d'un vendeur P&A ou d'un conseiller service, pour qu'il ou elle puisse reconnaître la réaction du client et y répondre à l'aide des étapes suivantes :

1. **Engager la conversation :** « N'est-ce pas l'accessoire le plus lumineux/chaud/utile que vous ayez essayé ? » Ou demandez simplement : « C'est accessoire est cool, n'est-ce pas ? »
2. **Affirmer :** « Ces feux arrière DÉL/avertisseurs pneumatiques/poignées chauffantes/speedos analogiques sont très appréciés ».
3. **Satisfaire :** « Vous savez ce qui fait de cet accessoire un article tellement apprécié ? ». Énumérez ensuite trois caractéristiques et avantages.
4. **Tenter de conclure :** Qu'en pensez-vous ?
5. **Comprendre :** Après une réponse positive du client, demandez « Quels sont l'année et le modèle de votre moto ? ».
6. **Obtenir l'engagement :** Si l'accessoire est adapté à la moto du client, demandez-lui « Vous pensez que c'est quelque chose qui vous intéresserait ? ».

Cette stratégie marche-t-elle ? Oui. Parmi d'autres, voici l'exemple d'un concessionnaire en Floride qui vendait en moyenne entre cinq et sept feux arrière DÉL par mois. Ils ont ensuite placé le présentoir interactif près du comptoir P&A, là où la plupart des clients peuvent essayer le produit et où un vendeur P&A peut répondre à leur enthousiasme. Cela a augmenté les conversions de 1 000 %, entre 50 et 55 ventes de feux arrière DÉL par mois !

Un grand nombre de concessionnaires ont profité de la promotion indicateur de vitesse/compte-tours analogiques pour recevoir un présentoir interactif avec l'achat de deux indicateurs de vitesse. Ce présentoir peut se poser sur un comptoir ou une étagère, ou s'accrocher à une paroi murale. Je vous recommande de placer cet intéressant présentoir près du personnel pour que l'enthousiasme du client puisse être remarqué et qu'on puisse y répondre immédiatement. Suivez les six étapes énumérées ci-dessus et il ne fait pas de doute que vous vendrez des accessoires plus souvent.

Questionnaire rapide sur les pièces et accessoires

Remplissez votre questionnaire rapide ShopTalk du deuxième trimestre 2011 sur HDU Online. Connectez-vous à *h-dnet.com*®, sélectionnez la page HDU, puis sélectionnez HDU Online. Les questionnaires doivent être remplis d'ici le **20 mai 2011**.
Si vous avez reçu ce *Guide d'étude* par erreur, veuillez composer le 800-842-0347 AVANT de remplir le questionnaire en ligne.

1. Parmi les énoncés suivants, lequel est exact concernant l'outil H-D1™ Bike Builder ?

a. Il assiste la personnalisation en usine
b. Il prend en charge les forfaits P&A installés par le concessionnaire pour la 1200 Custom
c. Il se trouve sur *www.h-d.com*
d. Toutes ces réponses

2. Tous les modèles XL Sportster® 2011 neufs (mis à part le XR1200™) seront équipés des pneus Michelin® à partir de janvier 2011.

a. Vrai
b. Faux

3. Il est acceptable d'utiliser un poids de plus de 99,2 grammes (3,5 onces) pour équilibrer l'assemblage roue/pneu.

a. Vrai
b. Faux

4. De quelle(s) manière(s) les concessionnaires peuvent-ils utiliser les codes de Réponse rapide (QR) ?

a. Diriger les consommateurs vers les sites des concessionnaires
b. Ajouter à la publicité imprimée (dépliants, posters, etc.) pour transmettre les informations produits ou vos coordonnées
c. Annoncer les évènements spéciaux ou générer des coupons
d. Toutes ces réponses

5. Une des meilleures pratiques concernant les Pièces et accessoires (P&A) de Genuine Motor est de placer les présentoirs interactifs dans le périmètre de réaction d'un vendeur P&A ou conseiller service, pour qu'il ou elle puisse remarquer l'enthousiasme et y répondre en conséquence.

a. Vrai
b. Faux

6. L'interrupteur de carénage à trois positions du système audio avancé contrôle l'emplacement d'où proviennent la musique et les communications moto à moto/CB.

a. Vrai
b. Faux

7. Les clients devront peut-être régler la sensibilité VOX du système audio avancé en raison des variations des niveaux du bruit de la circulation et du vent.

a. Vrai
b. Faux

8. Aucun des périphériques d'info divertissement Harley-Davidson actuels tels que la radio Boom! Audio™ XM®, la radio XM Boom! Audio Road Tech™ pour guidon ou la Road Tech zūmo® compatible MP3 ne fonctionnent avec les haut-parleurs Boom! Bagger haute performance de Boom! Audio.

a. Vrai
b. Faux

9. Parmi les pratiques suivantes, laquelle est une meilleure pratique pour attirer et garder les clients ?

a. Afficher le calendrier des évènements de la concession dans les zones très fréquentées
b. Poster les évènements de la concession sur le site Web, dans le bulletin et sur les forums de réseaux sociaux
c. Placer la table d'inscription aux évènements et l'endroit où venir chercher un cadeau dans les zones de présentation des produits P&A
d. Toutes ces réponses

10. Quelle tâche ne fait PAS partie des responsabilités de responsable de la surface de vente P&A ?

a. Répondre aux appels entrants à la concession
b. Renouveler les articles P&A lorsque les crochets sont vides
c. Engager la conversation avec tous les clients qui entrent dans la zone de présentation des articles P&A
d. Nettoyer et entretenir tous les présentoirs P&A stationnaires et interactifs